مـــركـــز أبحاث و عـلـوم الإدارة

موسوعة الفائزون

THE WINNERS

الكتاب الاول

سر نجاح رجل الاعمال

تأليف/جمـــس م. جنـكـــس

ترجمة و تعريب / خالد شهاب

المؤلف فى سطور

* هو رئيس معهد الكسندر هاميلتون.
* عمل فى مجالات متعددة تهم كل رجل أعمال مثل المبيعات والإعلان والتمويل والاعتماد ، وإدارة الأفراد والمحاسبة والتسويق.
* بدأ رحلته العملية مع عالم الأعمال بمعهد هاميلتون عام ١٩٤٨ . واشتملت وظائفه على الخدمة فى مجالات الإدارة المختلفة مثل مدير الاعتمادات المالية ، و مدير المبيعات.
* وفى عام ١٩٦٣وهو فى عمر الأربعين انتخب رئيسا وهو الأصغر سنا فى تاريخ المعهد .
* وكان جينكز مداوما ومستمراً فى قراءة كل ما يتصل بعالم الأعمال . بالإضافة إلى حضور الندوات والمحاضرات المتعددة.
*كتب العديد من المقالات للعديد من المجلات فى موضوعات مثل التنمية الإدارية والتسويق والاقتصاد.

المترجم فى سطور

* *خبير اقتصادى و ادارى.*
* *عمل مستشارا اداريا و ا قتصاديا للعديد من الشركات الكبرى فى مصر و الدول العربية .*
* *نشر له العديد من الابحاث و المقالات بالمجلات العربية و المصرية (الاهرام – السياسة – الوفد – الكنانة – الاهرام الاقتصادى – العالم اليوم)*
ترجم العديد من الكتب الى العربية و الانجليزية.
* *رئيس مجلس ادارة مركز ابحاث و علوم الادارة.*
* *رئيس تحرير جريدة الثروة.*

ما هو مركز ابحاث و علوم الادارة

مركز ابحاث و علوم الادارة هو شركة مدنية تعمل فى مجال نشر الوعى الثقافى الادارى (لا يهدف الى الربح) و قد انشئ المركز فى ظلال جامعة الدول العربية و من اهدافه:

١ – نشر الوعى الادارى الثقافى على مستوى العالم العربى .

٢ – تقديم الخدمات الثقافية مجانا .

٣ – الاهتمام بنشر كتب الادارة و ادارة الاعمال المتميزة و نقلها الى العربية من خلال معربين و مترجمين متميزين.

و من منطلق تقديم خدمات المركز الى المواطن العربى فقد قام بنشر موسوعة

الفـــائـــزون THE WINNERS

و هى موسوعة تشتمل على عدة كتب مترجمة من كافة لغات العالم الى اللغـة العربية و قد وضعت ادارة المركز معايير محددة لنشر هذه الكتب وهى ان تكون هذه الكتب عملية لا تعتمد على النظريات و الفلسفة، ان يكون مؤلفى هذه الكتب ممن مارسوا الحياة العملية و نتاج خبراتهم فى ادارة مـشاريعهم الخاصـة، ان تكون هذه الكتب قد اثبتت نجاحها فى بلادها و تلائم الواقع العربـى و محـيط الاعمال فى الدول العربية . هذا فضلا عن فائدة هذه الكتب لرجل الاعمال الكبير و المبتدئ .

و قد اختارت ادارة المركز كتاب سر نجاح رجل الاعمال ليكون هو البداية لهذه الموسوعة،التى لا غنى عنها لكل من يملك مشروعا خاصا فى مصر او الـدول العربية.بداية من المشاريع الصغيرة و التى لا يتعدى راس مالها الألف جنيها و حتى مشاريع المليارات من، لعلنا بهذا العمل اليسير نكون قد استطعنا تقديم شئ بسيط لامتنا العربية.

الفـائـــزون

THE WINNERS

مقدمة المركز

مما لا شك فيه أنه قد حدثت طفرة كبيرة فى عالم الاقتصاد العالمى والمحلى وقامت مشروعات كثيرة فى كافة المجالات ، على اختلاف مستوياتها الاقتصادية والإنتاجية .

ولا شك أن المكتبة العربية تفتقر إلى كتب التى تساعد رجال الأعمال والمديرين وأصحاب الأعمال على القيام بمهام وظائفهم الشاقة .

وإذا كان هناك كتب فى هذا المجال فهى كتب تخصصية أكاديمية تفتقد الى الجانب العملى من هذه العلوم ، ولا يستطيع قراءتها غير المتخصصين فى هذا المجال .

ومن هنا كانت الحاجة ملحة إلى إصدار سلسلة من الكتب تهتم بتثقيف رجل الأعمال بنواحى إدارة الأعمال وطرقها والسمات الشخصية التى يجب أن يتحلى بها حتى يستطيع أن يواكب ركب عظماء المال والأعمال على المستوى العربى والعالمى .

ومن هنا قامت إدارة مركز أبحاث وعلوم الإدارة بالإطلاع على كافة كتب ودوريات إدارة الأعمال فى السوق العالمى . فلم تجد ما هو أفضل من هذه المجموعة لنقوم بنقلها إلى اللغة العربية تعميما للفائدة منها . وتجدر الاشارة إلى أن هذه الموسوعة تعد من افضل ما كتب فى إدارة الاعمال على مستوى العالم .

فالجزء الذى بين يدى القارئ يتحدث عن الادارة والانســـــــان '' Business & the Man '' ويتناول السمات الشخصية لرجل الاعمال كيف يتصرف وكيف يفكر وماذا يقرأ وكيفية تنمية قدراته الذهنية . ثم نتابع

الاجزاء الباقية فى الصدور تتناول الموضوعات الآتية : فن التسويق ؛ فن الإعلان ؛ فن العلاقات العامة ؛ مبادئ الادارة؛ الاقتصاد ؛ التكاليف ؛ المحاسبة ؛ تنظيم الاعمال؛ المبيعات ؛ النقل ؛ المراسلات التجارية ؛ خواص المنتج الحديث ......الخ ..

ولا شك ان هذه الموسوعة لا غنى عنها لكل رجل يطمح فى أن يكون احد رجال الاعمال المتميزين .

والله من وراء القصد ؛؛؛ مركز ابحاث وعلوم الإدارة

مقـــدمـــة المؤلف

عزيزى القارئ :- _ لنتجول معا فى جوله عبر صفحات هذا الكتاب الشيق لكى نتعرف على أهم سمات المدير الناجح فى عمله فمن يدرى لعلك تكون واحدا من بين هؤلاء الصفوة من رجال الأعمال الناجحين .

واسمح لى عزيزى القارئ أن نبحث بين طيات صفحاته فيمن هو الرجل الناجح وكيف يصل إلى هذا النجاح .

وفى سبيلنا لذلك سوف نناقش معا أمرين هامين :-

أولهما :- الخصائص والسمات الشائعة والمشتركة بين غالبية رجال الأعمال الناجحين.

ثانيهما :- كيفية إكتساب هذه الخصائص والسمات للرجل العادى وبتحليل الخصائص المشتركة لرجال الأعمال الناجحين والشائعة بينهم تستطيع أيها القارئ العزيز أن تقيم نقاط ضعفك وقوتك وبمعرفة هذه الخصائص تستطيع أن تسلك سلوك رجال الأعمال عن علم ودراية بهذا المجال بل تستطيع أن تستثمر نقاط قوتك الأقل نسبيا وتنشئ نظاما عمليا لنفسك فى المجالات التى تشعر فيها بنقاط ضعف نسبية .

عزيزى القارئ سيكون هذا الكتاب دليلك لإكتساب شخصية الرجل الطموح و تعيش قصة نجاحك .

أخى القارئ هذا الكتاب ليس موضوعا فلسفيا ولا عقيدة دينية . وبالأختصار فإن محتوى هذا الكتاب ماهو إلا تقييما واقعيا للخصائص المطلوبة لتحقيق نجاحات ملموسة ومادية فى مجال العمل فى الوقت الحالى.

ومرشدا لاكتساب هذه الخصائص .

هذا الكتاب لايهتم مباشرة بقواعد وأساليب الإدارة ولكن سلسلة الكتب الأخرى الصادرة من مركز ابحاث و علوم الادارة هى التى تهتم بتعليم أسس وقواعد الإدارة وأخيرا عزيزى القارئ إننى على يقين بأنك سوف تضع قدمك على أول طريق النجاح ولتحقيق ذاتك ولكى تصبح رجل أعمال ناجح وأتمنى ان يكون هذا الكتاب شمعة تضيئ لك طريق النجاح ونراك عما قريب رجل أعمال ناجح أو مديرا متميزا فى موقع ما من مواقع المسئولية ومجالات العمل المختلفة .

* محتويات الكتاب *

- معنى المعتقدات الشخصية .
- قوة الإعتقاد الذاتى .
- كيفية توجيه المعتقدات للمرء .
- الإعتقاد الشخصى يفسر لماذا يفشل بعض الرجال ولماذا ينجح آخرون.
- قليلون هم اللذين يدركون أثر الإعتقاد الشخصى .
- كيف تكتشف معتقداتك الشخصية .
- تعرف على ما هو مريح .
- إدرس ردود فعلك تجاه المحيطين بك .
- كيفية تحسن صورتك الذاتية .
- تمارين على تقوية الصورة الذاتية .

الفصل الرابع :-

- تعلم أن تتخذ قرارا .
- يمكن إكتساب القدرة على إتخاذ القرار .
- العوامل المؤدية لقرارات سليمة .
- ماذا تفعل إذا كان ‘‘ الوسط المحيط بك ’’ على خطأ .
- أساليب إتخاذ القرار .
- أساليب أخرى لحل المشاكل .
- بحوث العمليات .
- موانع شخصية لإتخاذ القرار الفعال .
- تعلم بالممارسة (بالعمل لا بالقول) .

- يجب على كل شخص أن يتعلم لنفسه .

الفصل الخامس :-

- إبدأ بالتفكير كمدير إدارى عال المستوى .
- الحاجة إلى الرقابة .
- الرقابة من خلال أخذ عينات .

الفصل السادس :-

- اكتسب الشخصية القوية .
- تأثير البيئة والعمر على الشخصية .
- الشخصية الناجحة فى العمل .
- إكتشاف أخطاء الشخصية .
- إختبارات الشخصية ، تحسين المظهر البدنى .
- تأثير أو أثر الصفات الفكرية والثقافية .
- الإنفعال والشخصية .
- الإستبداد بالرأى .
- مواجهة العقبات .
- المنبسط والمنطوى (على نفسه) .
- كن أمينا وواثقا من نفسك .

الفصل السابع :-

- نمى قدراتك الذهنية (الفكرية) .
- اعمل برنامج للتدريب الذهنى .

- حسن قدراتك على التركيز .
- حشد وتجميع الأدوات المساعدة .
- العمل الإضافى (أو المشقة فى العمل) خداع وتضليل ووهم.
- تعود التفكير بوضوح .
- إحذر التقليد.
- حسن ذاكرتك .
- استخدام الوسائل الإيضاحية فى المناهج التعليمية .
- إستخدام الذاكرة .

الفصل الثامن :-

- كن فعالا .
- إحتفظ بطاقتك .
- تنظيم الذات (يعتبر إقتصاد) .
- كيف تضع خطه ناجحة أو جدول أعمال مناسب .
- تنظيم العمل .
- كيف تنظم مكتبك .
- الكفاءه هى الحركة (تحرك كثيرا تكن كفئا) .

الفصل التاسع :-

- إعمل بكفاءة مع الآخرين .
- إعتبر العمال كزملاء لك .

الفصل العاشر :-

- جدد معلومات .
- الإتحادات التجارية والغرف التجارية .
- الإستفادة من الحكومة .
- الدليل التجارى .
- مؤشر الأعمال المتميزة .

الفصل الحادى عشر :-

- مارس العلاقات العامة .
- من هم جمهور رجل الأعمال .
- التميز أهم من الدعاية أو الإعلان .
- فكر فى الدعاية بطريقة خلاقة (جديده) .

الفصل الثانى عشر :-

- أدر تمويلك (أموالك) الخاصة .
- بعض مبادئ الفطرة السليمة .
- كيف تصمد ماليا .
- كيفية حساب صافى الثروة .
- عمل إحتياط للمجهول (المستقبل) قائمة الإيرادات والمصروفات .
- خطة الإستثمار .

الفصل الثالث عشر :

استثمر قدرتك على الحديث

- إستخدام قوة الكلام (مخاطبة الجماهير) .
- إلقاء الخطاب .
- عليك ان تتبنى وجهة نظر المستمع.
- اختيار الموضوع.
- ما هى عيوب الحديث .
- انتقاء المفردات.
- هل ينبغى ان تقرا ام تحفظ ام ترتجل.
- قائمة فحص المتحدث.

الفصل الرابع عشر:

كن لائقا بدنيا

- اننا نعمل كى نموت.
- لماذا كتب هذا الفصل.
- الفطرة السليمة فيما يتعلق بالطعام.
- تناول قدرا كبيرا من البروتينات.
- التمرينات الرياضية.
- كيف تبدأ.
- مكان و زمن و كيفية الممارسة.
- النظام اليومى.
- تمرينات التسخين.
- التعامل مع الاعضاء الداخلية يدويا.
- تمرينات التنفس.

- تعلم التحكم فى مشاعرك.
- اهمية الكفاح فى سبيل الغاية.

الفصل الخامس عشر:

العمل الاسرى و الانشطة الاجتماعية

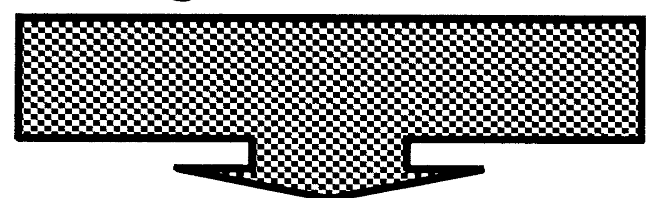
- الالتزامات نحو الاسرة.
- تاثيلر العمل على الاسرة.
- الاتفاق على الاهداف و التخطيط.
- العناية فى اختيار الاصدقاء.
- برنامج القراءة.
- ارشادات للترفيه الجيد.
- كن رجل اعمال متميز.
- تقييم الوقت.

الفصل السادس عشر:

كيفية الارتقاء

- الاتجاه الخاطى.
- سر الترقى.
- هذه هى البداية...........

الفصل الأول



- الفرصة الذهبية .
- الفرصة سانحة ... فاغتنمها .
- حاجة السوق إلى مدير أعمال .
- قانون الفرص .
- من حقك أن تكون محظوظا .
- حكمة سقراط .
- ضع تقييما صحيحا لنفسك .
- إستعد للنجاح .

الفصل الأول

الفرصة الذهبية

من الطبيعى قبل البدء فى برنامج طموح كهذا البرنامج الصادر عن مركز ابحاث و علوم الادارة – أن نسأل أنفسنا عن جدوى هذه الدراسة ٠ وهل مازالت هناك فرص ذهبية متاحه للقارئ تمكنه من تقويم مستواه بجهوده الخاصة، وتتيح له تعلم الأسلوب المميز لرجال الأعمال، هذا الأسلوب الذى ربما يؤدى إلى تغيير شخصية الفرد ومعرفته للكثير من الحقائق والنظريات والأساليب الفنية الخاصة بالمشروع التجارى وإدارته ٠

فالكثير من الناس يعتقدون أن العصر الذهبى للمشاريع التجارية قد ولى إلى غير رجعة ، ويتخيلون أن التجارة فى الوقت الحالى لاتقدم نفس الفرص الجيدة كما كانت تفعل فى السابق ، ويدللون على هذا من وجهة نظرهم بارتفاع الضرائب والبيروقراطية والمنافسة الخارجية وتكلفة العمالة ٠٠٠ إلخ٠ ولكن وجهة النظر هذه لاتتعدى خيال هؤلاء المتشائمين ٠

الفرص سانحة ٠٠٠٠ فاغتنمها

الواقع إن فرص النجاح أكثر بكثير كما لم تكن من قبل ، والعصر الذهبى السابق متيسر الآن سواء كنت رجلا طموحاً ولديك الحيوية والرغبة فى جمع المال كصاحب مشروع او كنت مديراً تنفيذياً تعمل لدى صاحب المشروع ولديك القدرة على التحدى وإثبات الذات ، والدليل على ذلك أن رجال الأعمال فى الولايات

المتحدة قد اكتشفوا الطريق إلى الثروة فى غضون الخمس عشرة عاماً الأخيرة ، وهى خطوة لها قيمتها ودلالتها ، فاليوم يعيش بيننا الكثير من أصحاب الملايين العصاميين فى مدينة كبيرة واحدة أكثر منهم فى الولايات المتحدة بأكملها فى بداية هذا القرن ، والقليل من الأفراد هم الذين يطمحون فى الوصول إلى رقم المليون دولار على مدى حياتهم بكاملها ، ويرى آخرون أن تحقيق دخل يصل إلى ٥٠٠٠٠ أو ٧٥٠٠٠ دولار سنوياً يعد نجاحاً كبيراً برغم أن بين هؤلاء من يستطيع تحقيق أكثر من ذلك بكثير .

حاجة السوق إلى مدير أعمال

إشتدت الحاجة إلى مدير الأعمال الكفء فى العصر الحالى أكثر مما سبق، وذلك لكثرة المشاريع ونمو حجمها . ولندرة وجود هذا المدير التنفيذى الكفء ، فإن الموقف الراهن قد فرض على المشاريع أن يتولى مديراً كفأ إدارة عدة مشاريع فى آن واحد تعمل فى نفس المجال . ولم يكن وجود هؤلاء الموهوبين من المديرين متوفرا من قبل واليوم فقد أصبحوا أكثر ندرة . هذه الندرة أدت إلى قيام بعض الشركات باغراء المديرين النابغين واجتذابهم من أعمالهم بالأجور العالية والمكافآت الباهظة للاستفادة من مواهبهم ونشاطهم وقد ظهرت الإدارة على شكل فريق يتكون من إثنين إلى عشرة مدراء من ذوى القدرات الهائلة يتولون إدارة الشركات الضعيفة اقتصاديا لفترة من الزمن حتى تصبح ذات شأن ثم ينتقلون إلى إدارة شركات أخرى وهذا يبين شدة الحاجة إلى المدير الكفء وندرة وجوده .

قانون الفرصة

إذن ليس هناك مشكلة فى وجود فرص النجاح أو ندرتها ولكن المشكلة فى وجود المدير الكفء ذاته فيستطيع المرء الإفادة من الفرص المتاحة أو خلق فرص جديدة ٠ ويعتقد الناس أن الفرصة للنجاح غالبا ما تأتى وتدق الأبواب ، وهذا هراء بالطبع .... ففرصة النجاح ليست شيئا يأتى من العدم فجأة وعلى غير ميعاد سابق ، فالفرص منتشرة حولنا بالفعل فى كل وقت ، وكل ما هو مطلوب وصول الفرد إليها وانتهازها ٠ ولكن يجب أن يكون هذا الفرد حاد الملاحظة للدرجة التى تمكنه من التعرف عليها ، وفى الوقت نفسه قادراً على مواصلة العمل وإنجازه ، ففرصة النجاح تمنح نفسها للأفراد على قدر مواهبهم ومهاراتهم المكتسبة ٠٠٠ إلخ ٠ فكلما زاد نصيب الفرد من هذه المميزات ، كلما زاد احتمال حصوله على فرص النجاح ٠ والفرصة الجيدة للنجاح ربما تكون أمام المئات من الأفراد وبرغم ذلك لايراها أحد ٠ أى تنقصهم البراعة والمهارة لانتهاز هذه الفرص ٠ إذن فليس لأحد الحق فى الشكوى من نقص النجاح وتبرير خموله وكسله بأن الفرصة لم تدق بابه بعد ٠ فهولاء الأفراد الذين لايجدون فرص النجاح هم أولئك الذين لم يكونوا أبداً على استعداد كاف لانتهازها ، ولن يكون هناك فرصة للنجاح للشخص ضعيف الإرادة قليل الخبرة والتجارب ٠ ولا أحد يطلب خدماته مهما كانت زهيدة الثمن ، فهو شخص قليل الشأن فى مجال التجارة والأعمال ٠

من حقك أن تكون محظوظاً

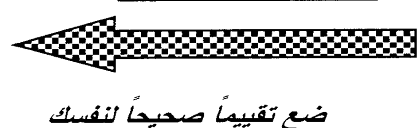
وكما أسلفنا القول ، فإن الكثيرين يعتقدون أن الفرص ما هى إلا درب من دروب الحظ ، والحظ – فى

الواقع – إن كان له دور فى هذا الشأن فإنه ضئيل ، ونادراً مايؤدى إلى اكتشاف فرص النجاح ، فالحظ وفرص النجاح لايلتقيان ٠

والعامل الرئيسى فى الحظ هو الصدفة ، والصدفة بالتأكيد الرياضى ''لاتراعى المقامات '' فهى تأتى للصالح والطالح ، الكفء وغير الكفء ، العامل والخامل ، كل على السواء وبلا أى تحيز ٠ ولو أجرينا تحليلا على شخص يبدو أنه محظوظا ، وناجحا فى عمله فسنجد أنه يستحق هذا النجاح٠ وعلى العكس إذا نظرنا إلى شخص آخر ذو شهرة فى سوء الحظ فسنجد أنه يفتقر لأهم صفات النجاح ، إذن القضية ليست قضية حظ وإنما قضية مواصفات الشخص وتميزه ، فالحظ كما يقول " ليترمان " يأتى عندما تجد فرصة النجاح الشخص المستعد لها ٠

حكمة سقراط

كان من عادة سقراط '' الفليسوف الاغريقى '' أن يحفز أقرانه وأصدقائه على المناقشة التى تعطيهم الفرص لاستعراض ذكائهم وفطنتهم فى البداية ، ثم يوجه إليهم الإسئلة التى توقعهم فى محنة ، حيث يخفقون فى الإجابة عليها ، ولدهشتهم يكتشفون أن الكثير من معرفتهم سطحية ولم تكن أكثر من معتقدات شخصية تستند إلى دعامات واهية من التحيز غير الموضوعى أو الخوف أو الإشاعات ٠٠٠ إلخ ٠٠ وبعد مناقشته معهم كانوا يعترفون بعدم الذكاء الذى كانوا يعتقدونه فى أنفسهم ، ولسوء الحظ فليس لدينا إلاّ القليل من أمثال سقراط لمساعدتنا فى التعرف على عيوبنا والحكم الصحيح على أنفسنا ، ولذلك فإننا نجد الكثيرين الذين يعتقدون كذباً بأنهم أذكياء وذوى فطنة فى عالم التجارة والأعمال ٠



ضع تقييماً صحيحاً لنفسك

إنه لمن الأهمية بمكان لرجل الأعمال ولغيره أن يقيم نفسه تقييما صحيحاً من حيث التفكير الذهنى ، وأيضا من حيث انطباعه عن الآخرين . فمن ناحية ، يجب ألا يضع من شان نفسه أو يقلل من قدراته ومواهبه الطبيعية ، وإلاّ سوف يفقد ثقته بنفسه ويعجز عن انتهاز فرص النجاح ، ومن ناحية أخرى يجب ألاّ يبالغ فى إعطاء ذاته أكثر مما تستحق من الصفات المكتسبة أو الطبيعية وإلا فإنه سيتولى مهام لن يكون كفء لها ، ومن العسير أن نكون أمناء فى الحكم على انفسنا حكماً صحيحاً، فالمذنب الذى ارتكب أفظع الجرائم دائماً ما يجد التبرير الملائم لما اقترفه من آثام . إذن فالخطوة الأولى لتقييم النفس هى الأمانة فى الحكم عليها .

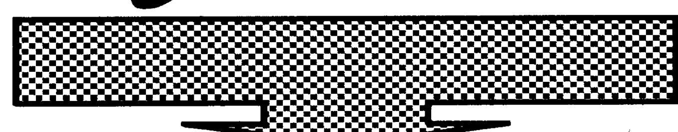
والمرء فى حاجة إلى مقاييس يستطيع بها أن يقارن مهاراته ومواهبه مع الآخرين، فإن كان هدفه النجاح فى مجال الأعمال ، كان عليه أن يجعل مقاييس رجال أعمال سبق لهم تحقيق الإنجازات والنجاح هى المقياس الامثل الذى يقاس عليه ، وبأمانة المقارنة بين مهاراته ومواهبه ومهارات ومواهب رجال الأعمال الناجحين ، فإنه يستطيع التقييم الصحيح لذاته وقدراته ، وكذلك عيوبه ونقاط ضعفه ، وبالتالى سوف يعرف ما يجب عليه عمله ليصل إلى ما يريد ، وسيجد أن عليه اكتساب صفات لم تكن لديه وعليه أن يسعى للتعلم والاستزادة من الخبرات .

إستعد للنجاح

إذن ماهى الوسائل والأساليب التى يجب على المرء أن يتخذها انتظاراً لفرصة النجاح ؟

يجب عليه أن يعمل ويدرس ويقرأ ويفكر ويلاحظ ، وأهم من هذا كله أن ينمى خصال الخير فى ذاته الإنسانية لأنها فى غاية الأهمية لنجاحه فى عالم التجارة والأعمال ٠ ولو أن شخصا بلغ من الشهرة الذائعة الصيت غاية الإرتقاء ، فإن من الضرورى أن تبقى العزيمة بداخله على بذل قصارى جهده دائما للوصول إلى تحقيق أهدافه ، فلا ينخدع بهذه السمعة ، وبذلك يبقى دائما فى القمة فى دنيا الأعمال ٠ ويجب أن يدرب ذهنه على التفكير السليم ، وأن يكون ذو شخصية تلهم وتلهب حماس الآخرين ، وأن يكون شديد التركيز فى عمله ليكون مستعداً لفرصة النجاح ، وإن تطلب ذلك بناء شـــخصيته من جديد ٠

الفصل الثانى



- إبدأ ببناء الصورة الذاتية للمدير الناجح .
- الصورة ذاتية تكتسب تدريجيا .
- السمعة الطيبة تدعم النجاح .
- الصورة الذاتية المميزة تتطلب التضحية .
- احلم "" بالصورة الذاتية المميزة "" .
- مثال لتقمص الدور (معايشة دور المدير الناجح) .
- الحصول على المزيد من الأعمال .



الفصل الثانى

اختر مستقبلك الكثيرون منا مؤهلون للمناصب العليا والوظائف البراقة ولكن ينقصهم الخطوط العريضة للوصول إليها ، متوهمين أن النجاح سيأتى فجأة ويحول حياتهم بعصا سحرية إلى الأفضل فالإعتقاد الخاطئ لهؤلاء الواهمين أنهم يكافحون فى وظائفهم ويعملون كل ماهو مطلوب منهم مثل الحضور للعمل فى الميعاد والإبتعاد عن الشغب ، وحتى الآن لم يكتشف أحد مواهبه الحقيقية . وفى الواقع فإنه ليس مثلهم على الإطلاق هو الذى ينجح ، على الرغم من أنه واثق من النجاح إلا هو فهو يمتلك صفات القيادة مثل الشجاعة وبعد النظر والخيال والنظره المستقبلية .... إلخ وعندما تأتى اللحظة المناسبة فإنه سوف يظهر هذه الصفات بطريقة مبهرة .

وفى هذه اللحظة أيضا يمكنه أن ينقذ أرباح الشركة من الضياع .

يجذب العميل الذى تسعى الشركة إلى اجتذابه هى والمنافسون بفضل براعته .

يتولى مسئولية وتنظيم الهيكل المالى للشركة وبذلك يحميها من الإفلاس وسوف يشهد بالطبع رئيس الهيئة هذا الاداء المتميز .

وبالتالى تستطيع الشركة الأم بوصفها الأب الروحى للشركة المتفرعة عنها أن تحقق أحلامها من الرقى والازدهار . وسيصبح بطل هذه القصة ذو شهرة عالمية من الشرق إلى الغرب . فالكثيرين منا ينتظرون على هامش الحياة للعصا السحرية ولا يدركون انهم يضيعون فرصهم للحصول

على النجاح لأنهم لا يأخذون أولى الخطوات الهامة فى تحقيق الصفات الشخصية الصحيحة .

كيف تصنع مستقبلك ؟

فى عالم الواقع ، حيث تتم إدارة الأعمال على عكس عالم الأحلام وخيالاته . فلا يفقد المرء عاداته بين عشية وضحاها ويكتسب عادات جديدة ولا أحد يكتسب السمعة الحسنة بسرعة ، فالآراء تنشأ ببطء ولكن بمجرد تكون هذه الآراء والمعتقدات فإنها تصبح قوية مع الوقت ، ولهذا السبب فإنه ليس مبكرا لرجل الأعمال الطموح أن يبدأ فى إكتساب الخصائص التنفيذية الصحيحة برغم أنه من المتأخر جدا لو إستمر فى إكتساب عاداته بطريقة خاطئة .

إذا لم يكن قد بدأ بالفعل فى تصور المثال الصحيح بين زملاء العمل فإن عليه أن يشرع فى الحال ويستمر طوال فترة نجاحه . وهنا يبدو السؤال ؟ فيمن يجب أن يؤثر . وبالطبع من رئيسه المباشر فيما فوقه وبالطبع يريد كل منا أن يبدو فى الصورة الصحيحة أمام رؤسائه . ولكن التركيز فقط على إكتساب ثقة الرؤساء يعتبر قاصرا ويشكل مشكلة خطيرة لأنه يؤدى إلى المبالغة المفرطة التى لا تفيد . وبرغم من صحة القول أن الإدارة ربما تستخدم رجل له كفاءة إدارية تنفيذية فإنه يجب عليه أن يثبت كفاءته هذه بإستمرار قبل تحمله بالمسئوليات التى قد تكون صعبة المنال . فسمعته إذن عادة ما تبدأ من أول الطريق إلى أخره (من هذه اللحظة فصاعدا) ولم تظهر الإدارة من قبل أى أهتمام بتعزيز مكانتة الإدارية فزملاءه سوف يقومون بهذه المهمة ، وسمعته سواء كانت جيدة او سيئة

ستكون قد عرفت وصغار الموظفين من السعاة وأفراد السكرتارية يكون أول من يتعرفون على صفاته . وبالتدريج تزداد سمعته شهره .

السمعة الطيبة تدعم النجاح

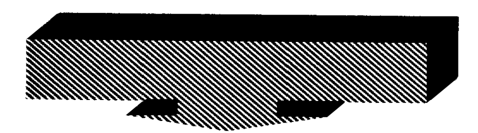
السمعة المميزة للمدير الناجح – إتفاق ضمنى بين العاملين أن رجل الأعمال يمتلك مواصفات ضرورية للنجاح – فى غاية الأهمية على عكس ما يفهم الشخص العادى. لانه ليس هناك تفسير آخر يشرح لماذا كثير من الأفراد يستمرون فى نفس الأخطاء يوما بعد يوم ؟ و يهربون من كل فرص النجاح للحصول على درجة تقييم عالية ؟ وإذا لم يعزز الشخص مكانته الحقيقية أو مواهبة الشخصية ، فمن المحتمل أن يجد الآخرين من زملائه سوف يضعون له العراقيل فى طريقة عندما تأتيه فرصة النجاح ولو بدأ فى الشهرة بأدائه أو باقتراح فى العمل قام به فيميل زملائه إلى التقليل من هذه الشهرة وهذا النجاح على غير المعتاد وبطريقة غير مناسبة ويتوقعون أن هذا التقدم والنجاح لن يحدث ثانية ولو رشح إسمه للترقى فإن التقييم الذى قام به زملائه سيؤثر بالسلب فى فرص نجاحه وتقدمه . من جهة أخرى فإن الشخص الذى يكون مقدراً تقديراً حسناً من زملائه فانه على طريق الترقى سيجد أن العراقيل تزال من طريقه . وسيساعده أصدقائه على التقدم حتى على الرغم من معرفتهم بأن تقدمه سوف يؤخرهم عن التقدم والنجاح .

النجاح يتطلب تضحية

يساعد زملاء العمل الفرد إذا أظهر خصائص أو صفات إدارية متميزة لانهم يعرفون أنه قدم تضحيات لايستطيعون أن يبذلوها . فأى شخص فى العمل

يستطيع أن يحقق النجاح إذا كان ذو صحة وذكاء مناسبين وكان قادرا على التضحية .

فالتضحية تكاد تكون هى المفتاح لأى نوع من النجاح المعنوى أو المادى. فلو أراد الفرد أن يصبح عالم رياضيات أو فيزيائى أو محاميا أو طبيبا أو فيلسوفا أو رجل أعمال فعليه أولا أن يكون قادرا ومستعدا للتضحية لكى يصل إلى هدفه . فمثلا عليه أن يشغل وقت الفراغ الذى ربما كان يبدده فى البحث عن المتع الشخصية بأن يشاهد كثير من برامج التليفزيون وان يحضر كثير من الندوات وان يتابع محافل المجتمع كشخص يريد أن يندفع فى تيار النجاح . وربما كانت أكبر تضحية مطلوبة فى رجل الأعمال الطموح الناجح هى ضبط النفس ، فيجب عليه تعلم التحكم فى غرائزه وشهواته وبوجه عام يمارس الإعتدال فى كافة تصرفاته .



خطط لبناء صوره ممتازة

يقع معظم الناس فى عادة وصف الاخرين بصفات معينة ، فنقول مثلا فلان دقيق مثل الساعة فى مواعيده ، فلان له طبع حاد ، فلان منبسط ومتواضع مع الآخرين ...... إلخ وهذا وصف قاصر وغير كامل الأبعاد فهم يبالغون ليس بمجرد الكلام ولكن إلى حد التشويه وسوء الفهم . وهم بذلك مثل الرسوم الكاريكاتورية التى تبالغ فى رسم الأشخاص والمواقف.

والواقع ان الناس يصعب وصفهم بصفة معينة ولكن يجب أن نعمم صفاتهم ووصفهم معتمدين على ما نتوقعه من سلوكهم تحت ظرف معين . وهذا يعنى أن الإنطباع الذى نأخذه على شخص ما هو إلا نتيجة عدد من الإنطباعات المتباينة التى تجعلنا نشك فى طريقة سلوكه التى يسلكها تحت مجموعة من الظروف . وكلما كثرت العادات والطباع التى يكتسبها ، كلما إتضحت الصورة التى يتخذها وكلما إتضحت شخصيته . فالمشكلة بالنسبة للإدارى هى تحديد الطباع والعادات الممتازة التى يجب عليه أن يعرفها وينميها والعادات فى هذه المرحلة هى التى يجب إمتلاكها بواسطة المديريين النابغين الذى يستأجرون لإدارة الأعمال . وهذه العادات – ليس بالضرورة – أن تكون هى نفسها التى يمتلكها المقاول . وهذا التباين يجب أن يوضع فى الإعتبار وإلا فإن القارئ سيتشكك لانه سيفكر فى عدد من رجال الأعمال الناجحين الذين يعتبرون إستثناء من هذه القواعد . فالمقاول يفتقر غالبا إلى كثير من الصـــــــفات المطلوبة ليتقدم فى مشروعه .

فربما تنقصه البراعة وربما يكون غير جدير بالثقة ولا يعتمد عليه . وربما لا يسيطر على إنفعالاته . وربما يفتقد أيضا للمعرفة السليمة بالتجارة. ومع ذلك فربما يكون ناجحا ماديا فمثلا قد يمتلك الشجاعة على المخاطرة برأس المال فى أعمال غير مضمونة النجاح (مغامرات تجارية جريئة) ومن ناحية أخرى ، لا يمتلك كثير من مديرى الأعمال – اليوم – رأس المال اللازم لإدارة الأعمال ، ويحققون مراكزهم الوظيفية بالمهارة والشخصية القوية – الصفات التجارية لهذه النوعية من رجال الأعمال يمكن توقعها . وهذه بعض الصفات الموجودة فى مســـــتوى القمة للإداريين ورجال الاعمال :

حسن التنظيم – له نظرة مستقبلية – يمتلكون الحس السليم – المعرفة بأساسيات ومبادئ التجارة – يعتمد عليهم – طموحين – على إستعداد لخوض المهام الصعبة – سرعة إتخاذ القرار – مغامرين – يهتمون بعملهم – يتحكمون فى إنفعالاتهم – يتمتعون بالاعتدال – يحافظون على صحتهم – ذوى لباقة وبراعة – ذوى أخلاق عالية ومبادئ – ويحتفظ الإداريون بهذه الصفات بدرجات متفاوته ولكن من الصعب وجود رجل أعمال ناجح لا يمتلك أكثر من نصف هذه الصفات . ولذلك فإن على المرء الذى يريد أن يصبح مديرا تنفيذيا أو رجل أعمال أن يهيئ نفسه لإكتساب هذه الصفات حتى تصبح عادة فى ذاته .

أولا: عليه أن يتقمص دور أو شخصية رجل الأعمال الناجح حتى يصبح هو بالفعل رجل أعمال ناجح . والصفات الممتازة يجب أن تكتسب وتنمى . والوسيلة الوحيدة لإكتساب السلوك الجيد هى فى المثل القائل '' حب ما تعمل حتى تعمل ما تحب '' أو كما يقول العرب (ارد ما يكون حتى يكن ما تريد) .

مثال من تقمص الشخصية

إذا أخذنا مثالا لكيفية تقمص دور رجل الأعمال الناجح لنرى كيف يعمل ، فلنبدأ بإفتراض أن رجل أعمال سيكون ناجحا ، فيجب ان يظهر اهتمامه بعمله. والسؤال الآن هو : كيف يظهر رجل الأعمال إهتمامه بعمله ؟

يمكن أن يفعل ذلك بأكثر من طريقة :

١ – يحمل معه أوراق العمل للمنزل .

٢ – يتجنب المحادثات مع الزملاء أثناء العمل .

٣- يختار المهام الصعبة .

٤- يحدد المشاكل الخطيرة للشركة ويحاول إيجاد حلول لها .

٥- يعمل بجد ولفترات أطول من زملائه .

٦- يظهر الحماس والحيوية بالنسبة للشركة ومنتجاتها فى كل مناسبة.

إذا بدأ الشخص بإحدى هذه الخصال السابقة فسيجد نفسه بالتأكيد يسلك باقى الصفات .

ومن المستحسن معرفة طريقه بدايه الطريق .

كل ما على الفرد عمله هو أن يبدأ بأى خصلة ممتازة ومن ثم ستتعاقب باقى الخصال كتعاقب الليل والنهار وهذا يسهل العملية ويجعلها مثل عملية تسلق الجبل '' إبدأ بخطوه واحدة تلو الأخرى ، أما القلق بشأن أى شيئ آخر فسوف يعقد المشكلة '' فيمكننا البدء إذن بحمل حقيبة العمل من وإلى المنزل. وهذه إيماءة صريحة مقصودة فقط للتأثير على الزملاء فى العمل . فهو عندما يحمل حقيبة أوراق العمل إلى المنزل ، فهو يوحى صراحة أمام الزملاء بعمل شئ لم ينته خاص بالعمل . وإذا لم يؤدى هذا العمل ، فإنه فى النهاية سيكتشف أمره بأنه مخادع .

فحمل حقيبة العمل شئ رمزى له مدلوله ، فهو – فى حد ذاته – ليس أكثر أهمية من حلاقة الذقن أو تمشيط الشعر فى الصباح قبل الذهاب الى العمل ، ولكن لها دليل على أن الشخص متألق إداريا وهذه صفة فى غاية الأهمية . وهناك أيضا يوجد بعض السمات الأخرى التى يجب أكتسابها للتخطيط للصورة التى يخيلها رجل الأعمال لنفسه ، كما ذكرنا من قبل يجب أن يكون حسن التنظيم ويعتمد عليه .... إلخ . وباستخدام خياله الخصب

يستطيع التفكير فى سبل عرض هذه السمات من خلال تقمص دور رجل الاعمال الناجح .

إكتساب المزيد فى العمل

إذا ذكرنا صورة أى إدارى طموح . فإنها ستكون صورة الرجل الذى يكافح ويؤدى كل مهمة تسند إليه أفضل من ما هو متوقع منه .

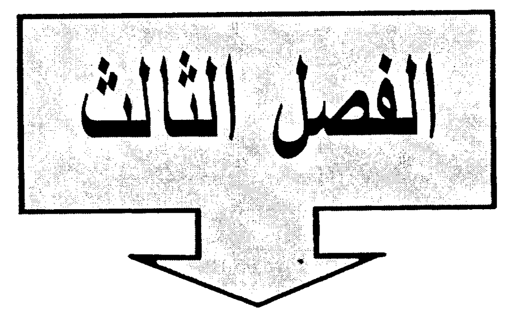
فيجب عليه أن يكافح لينظر إليه الآخرين على أنه شخص يمكن الإعتماد عليه فى تأدية الاعمال الكبيرة من كل الأوقات وتحت كل الظروف ، وهذه مهمة سهلة دائما .

وسوف لا تؤتى ثمارها مباشرة على الدوام ، فهناك من يحترم الكم وليس الكيف . وهذا من ناحية يرجع إلى طريقة التقييم للطالب فى مدارسنا وجامعاتنا ، الطريقة التى تسمح بالوسطية فى الكفاءة العلمية . وبالتالى فإن المؤسسات التجارية الممتلئة بهؤلاء الخريجين المتوسطين فى المستوى العلمى ينتجون ويؤدون أعمال متوسطة بالتبعية ، ولكن تجنب الإخفاق فى حد ذاته كهدف يجب ألا يصدر من الشخص الطموح ولا يكون هذا إعتقاده ، وإنما يجب أن يكون هدفه دائما الإستمرار على القمة والنجاح .

والسبيل إلى السبق والنجاح هو الكفاح للحصول على سمعة يقال عنه فيها أنه شخص يؤدى عمله باستمرار ليس بشكل جيد فحسب ولكن أقرب ما تكون إلى الكمال والتفوق.... وهذا وراءه بالطبع أداءا عملاقا لان معظم

العمل نتيجته متوسطة فإن ذلك بسبب المعالجة السطحية لهذا العمل . وأحد السبل لأداء العمل بأحسن ما يكون هى فهم كيفية أداؤه بواسطة إداريين ناجحين ، وهذا أيضا شكل من أشكال التقمص ، وسوف تتحسن السبل عندما يوسع القارئ معرفته بمبادئ وقواعد الأعمال والتجارة وممارستها وبتوسيع معرفته برجال الأعمال النابغين وهناك طريقة أفضل وهى فهم كيفية معالجة المشكلة برجال ناجحين فى مجالات مختلفة ، فمثلا إنظر إلى أى عمل شاق من ناحية التسويق والانتاج والتمويل والإدارة وناقشه من زوايا عديدة ومختلفة بقدر الإمكان . وسيؤدى هذا إلى فهم أفضل لكيفية الوصول إلى معانى جديدة بطريقة مختلفة ... مرة أخرى من الواضح أن المهارة فى معالجة الأعمال الشاقة بهذه الطريقة سوف تتحسن مع براعة الفرد فى التجارة والأعمال وأهم من هذا كله يجب تذكر الهدف النهائى دائما ووضعه نصب الأعين . لكى تكون ناجحا فى التجارة ، لابد أولا أن تفكر مثل رجل الأعمال الناجح وبالتالى تسلك سلوك رجل أعمال اعتاد النجاح . *وأفضل طريقة تبدأ بها هى إكتساب الخصائص والصفات المميزة لرجل الأعمال وأفضل وقت هو الآن .....*





- وجه " تصورك الذاتى لنفسك " نحو النجاح .
- المرء عبد لمعتقداته .
- معنى المعتقدات الشخصية .
- قوة الإعتقاد الذاتى .
- كيفية توجيه المعتقدات للمرء .
- الإعتقاد الشخصى يفسر لماذا يفشل بعض الرجال ولماذا ينجح آخرون.
- قليلون هم اللذين يدركون أثر الإعتقاد الشخصى .
- كيف تكتشف معتقداتك الشخصية .
- تعرف على ما هو مريح .
- إدرس ردود فعلك تجاه المحيطين بك .
- كيفية تحسين الصورة الذاتية .
- تمارين على تقوية الصورة الذاتية .

الفصل الثالث

الطريق إلى النجاح

كان موضوع الفصل السابق عن الإنطباع الذهنى لشخصية المدير الناجح تلك الصورة التى تنتقل إلى إتفاق ضمنى بين زملاء العمل ... وهذا الإتفاق الضمنى هو أن هذا الفرد هو المدير الذى لديه الخصائص الضرورية للنجاح ، هذا الإنطباع سوف يحدد إلى حد بعيد مستقبل هذا المدير . إلا فى حالة واحدة وهى أن هذا المدير الذى يمتلك تلك الخصائص لا يثق بنفسه ولا بقدراته .

الرجل عبد لمعتقداته

ما يعتقده الفرد فى نفسه هو الذى يوجه سلوكه وهذا يفسر ما نراه فى بعض الأشخاص من صفات النجاح ومع ذلك لا ينجحون أو يتميزون . بينما على العكس من ذلك ، نرى آخرين ليس لديهم هذه الصفات المتميزة ومع ذلك ينجحون ويتميزون . وهناك بعض الأمثلة التى تبين هذه الظاهرة. فكل منا يعرف أناسا موهوبين فى كل شئ إلا أمر واحدا فقط وهو أنهم لا يثقون فى قدراتهم فهذا رجل – على سبيل المثال – ذو عقل صائب إلا أنه يعتقد أنه لا يستطيع أن يفهم المسائل الحسابية وآخر يعتقد أنه يفقد السيطرة على أعصابه وآخر لا يتذكر الأسماء ، وآخر ينسى ما سيلقيه على الجمهور بمجرد الظهور أمام الناس ... إلخ .

وكل من هذه المعتقدات الشخصية تصل إلى مرحلة الرسوخ فى أذهان أصحابها . فإذا كان الشخص يعتقد حقا أنه لا يستطيع فهم العمليات الحسابية، فإنه سينتهز كل فرصة لإثبات ذلك الإعتقاد .

معنى المعتقدات الذاتية

لايتناول اى فصل من هذا الكتاب موضوع دلالات الألفاظ بذات الجدية التى يتناولها هذا الفصل .

فإن مصطلح '' المعتقدات الذاتية '' يعنى : '' مجموع المعتقدات الكامنة فى العقل الباطن لأى شخص والتى تظهر صورته الذاتية ، وكثيرا ما لا يتبين الإنسان ماهية هذه المعتقدات ، وسواء تبين ماهيتها أم لم يتبينه فإنها مكملة لما هو عليه . وما ينبغى ان يكون عليه . فعلى سبيل المثال فقد يكون المرء مدركا لما يفعله عندما يفكر بواقعية . إلا ان تفكيره الواقعى لا يضمن له نتائج ايجابية ، ولا يكون التفكير الواقعى نافعا إلا إذا كان للشخص الذى يقوم بهذا التفكير صوره ذاتية ايجابية التوجه . وهذا المحور ذو اهمية بالغة لفهم مضمون هذا الفصل بحيث ينبغى الحديث عن مفهوم الصورة الذاتية أو الانطباع الذهنى بقدر اكبر .

سلطان المعتقدات

وسنرى الآن ما يحدث عندما يكون الشخص منوم مغناطيسيا .

تحت التنويم المغناطيسى فإن الفرد الضعيف يمكن له تأدية الأعمال البطولية ، وعلى العكس فإن الرجل القوى وهو منوم مغناطيسيا يصبح مقتنع بأنه لا يستطيع أن يحمل أخف الأشياء ثقلا ، وبالفعل لا يستطيع ... وأيضا فى غرفة واحدة ودرجة حرارتها لا تتغير يمكن أن يتصبب عرقا فى لحظة وفى اللحظة التالية يرتجف من البرد . والشخص الذى لا يستطيع مخاطبة الجمهور بسبب التلعثم يستطيع تحت التنويم المغناطيسى أن يخاطبهم على أحسن ما يكون من الفصاحة . فهل بعد كل هذا يمكن القول أن المنوم المغناطيسى لديه قوة سحرية تجعله يخضع الآخرين للعمل

المخالف لطبيعتهم؟ بالطبع لا . فالقوة تستقر فى ذهن الممتثل للتنويم المغنطيسى الذى يتلقى عن طريق الإيحاء معتقدات جديدة عن نفسه .
فالواقع أن التنويم المغناطيسى يثبت أن معظم الناس قادرين على تحقيق أكثر مما يظنون . فمعتقداتهم تمنعهم من اكتشاف معدلات ادائهم الحقيقى.

كيف تنشأ المعتقدات ؟؟

اننا لم نولد ومعنا معتقداتنا الذاتية ، إلا انها تتولد لدينا وتنمو نتيجة إيحاءات أشبه بتلك التى يلجأ المنوم المغناطيسى إليها . فقد يوحى الينا شخص ما - احد الوالدين أو احد المدرسين أو رجل الدين أو احد الجيران أو احد الاصدقاء - فى احدى مراحل حياتنا بأننا نتصرف بطريقة ما . فقد يكون هذا الايحاء صريحا أو مبالغا فيه . فهذا لا يهم . فإذا تقبلنا هذا الايحاء على انه صحيح فإننا بذلك نكون قد اسبغنا عليه صفة المعتقد التام واختزلناه فى عقلنا الباطن . ومالم نتفهمه ونستبدله بمعتقد مخالف ، فإن هذا المعتقد سوف يدفعنا إلى التصرف طبقا له .

ومثال ذلك - ان يرتكب احد رجال الاعمال خطأ ما أو ان يخطئ التقدير بشأن امر ما فيترتب على هذا الخطأ مشكلة ، فقد يؤدى هذا به إلى ان يشك فى قدراته ومواهبه الخاصة بالعمل بأنها على قدر متوسط وتكرار مثل هذه الاخطاء .... ويكون لديه معتقدا ذاتيا بأن قدراته متوسطة المستوى . وعندما يحدث ذلك فلا يستطيع بالفعل اداء يزيد عن المتوسط . واذا لاحت له اية فرصة من شأنها ان تدفعه إلى نجاح ساحق يفسدها طبقا لمعتقداته الذاتية .

المعتقدات الذاتية تفسر اسباب الخسارة

فى كل مجال من مجالات العمل ، نستطيع ان نحدد للعاملين به من هم اعدائهم. فقد يكون للرجل شخصية جيدة بها كل صفات رجل الاعمال الناجح من مظهر وهندام وقدرة على الحديث وتعليم رفيع ، ومع ذلك لا ينطلق ابدا . وعندما تحين له فرصة حقيقية يفسدها أو يخفق فى استغلالها . وقد يبدأ على نحو مفاجئ بأتخاذ قرارات سخيفة ، ويتصرف على نحو شاذ مما يسبب وقوع احتكاكات ومنازعات بين زملائه من العاملين ، وقد يلجأ ايضا إلى تناول المسكرات فى أوقات العمل الرسمية .

اى منا ممن عملوا فى شركات مبيعات لا حظ ان بعض البائعين الذين يبدوعليهم النشاط والقدرة على البيع يخفقون فى حين ينجح آخرون ممن يدنوهم فى الموهبة . فى تحقيق ارباح غير عادية تضاعف من دخلهم احيانا. إلا أن البائعون من ذوى السمات الافضل ظاهريا يواصلون كسب ذات الدخول عاما بعد عام . فإذا اعتقدوا انهم قادرون على كسب ١٠,٠٠٠دولار كل عام ، فسوف يربحون هذا المبلغ فقط . فلو انهم ربحوا هذا المبلغ بحلول شهر نوفمبر من العام فإنهم يلجأون إلى الحيل التى تحول دون تجاوزهم هذا الحد المفروض ذاتيا ، وذلك بأن يحصلوا على الاجازات أو يلجأوا إلى المرض أو ان يسـلكوا احد سبل قهر الذات الآخرى .

المعتقدات الذاتية تفسر أسباب النجاح

لا يخسر الجميع ، فعلى الرغم من الرجال الذين لا يحققون نجاحا على الرغم من مكاناتهم العلمية ومواهبهم ،

فإن هناك أخرون اشبه بالصقور عندما يتعلق الامر بالانقضاض على النجاح . فإن كل ما يفعلوه مقصود ومستهدف، فهم يخوضون المغامرات التى تصعب على الشخص المتوسط القدرات ويجتازونها بنجاح .

يبدون وكأن لهم براعة خارقة لتحويل العقبات والمحن إلى فرص لهم .

ففى اى اعداد من اعداد مجلة '' الثروة '' تجد لمحات عن رجال اعمال بلغوا ذروة النجاح ، واذا قرأت ما بين السطور تجد ان المعتقدات الذاتية هى التى وجهت هؤلاء الرجال إلى النجاح . وبتتبع هذه الشخصيات تجد ان عددا كبيرا منهم لهم صفات تعوقهم عن تحقيق انجازتهم .

'' إلمر ليترمان '' مثل نموذجى ؟ ففى كتابه '' اثر اسلوب العرض على عملية البيع ''يشرح بعض الاسباب التى ادت به إلى الفشل . فيروى انه قد فصل من مدرسته الابتدائية ليبدأ العمل مقابل ثمانية دولارات فى الاسبوع وقد قضى سنين طويلة فى العمل كمنظم للعروض وكبائع دون ان يتعلم كيف يتغلب على خوفه من مواجهة الجمهور . وان شخصيته تفتقر إلى السحر تماما ، فقد ولد قصير القامة بدينا ، وظل على هذه الصورة طوال حياته وانه اتصف بكافة العادات الخاطئة التى لاتناسب العمل الذى اختاره.

'' البائع – إذا ما أراد ان يكسب قوته بانتظام فعليه ان يكون عنيفا – وإننى امقت اساليب البيع العنيفة – واننى اتحاشى ايضا الحديث عن مهنتى ما لم أسأل '' .

ورغما عن نواحى القصور التى يعترف '' إلمرليترمان '' بها فقد اصبح اشهر مندوب تأمين فى العالم . فلديه ما يجاوز مائة مليون دولار

من بوالص التأمين على الحياة سارية المفعول ، وما يجاوز الف مليون دولار من بوالص التأمين الجماعى على الحياة .

هذا بجانب مؤلفاته ومقالاته عن اساليبه المبتكرة فى مجال البيع ، كما قام بنفسه بتأليف احد اشهر الكتب عن فن البيع بعنوان '' يبدأ البيع عندما يقول العميل لا '' .

قليلون هم الذين يثقون بأنفسهم

ربما يبدو غريبا أن نقول أنهم قليلون أولئك الذين يثقون بقدراتهم . لكن أى فرد قرأ فى علم النفس وعلى الآخص التحليل النفسى يعرف أن الاعتقاد الشخصى مختفى فى اللاوعى . وهذه الإعتقادات الشخصية هى التى توجه تصرف الأفراد دون أن يدركوا وجودها . فعادة ، يعالج هؤلاء الذين يتصرفون بشذوذ علماء النفس وأطباء النفس لأنه يعتقد بأنهم يعانون من إضطرابات عقلية . فالطبيب النفسى – فى الواقع – يحاول مساعدة هؤلاء المضطربين عقليا فى تحقيق إعتقاد شخصى أو سلوك فردى مقبول إجتماعيا.

والأن ماذا عن هؤلاء الفاشلون فى مجال الاعمال ؟؟

فهل من المفروض أن هؤلاء الذين يشعرون بالانحطاط الاجتماعى ولكنهم يؤدون وظائفهم ، هل نتجاهلهم ونتركهم دون مساعدة ؟؟ بالطبع لا. فبمجرد إدراكه بأهمية هذه المعتقدات ، يستطيع إكتشاف ماهية هذه المعتقدات ويثق بقدراته ومواهبه . بل أكثر من ذلك ، فإنه يستطيع تغيير هذه المعتقدات الشخصية إلى معتقدات أخرى تدفعه للنجاح بدلا من المستوى المتوسط الذى يؤديه ويعيشه ويستطيع أن يفعل هذا سريعا بسهولة نسبية دون مساعدة من علماء وأطباء النفس .

كيف تكتشف ثقتك بنفسك؟؟؟؟

يوجد ثلاثة طرق لإكتشاف الإعتقادات الشخصية ، فهى ثلاثة وجهات مختلفة تتخذها عن فحص طموحاتنا الشخصية وإهتماماتنا وميولنا وصفاتنا . وجهة النظر الأولى من ناحية رؤية الحياة من خلال الأهداف المحققة . والثانية من خلال رؤيتها من ناحية أنواع الأنشطة التى نشعر بالإرتياح تجاهها والنقطة الثالثة من خلال نظرتنا للحياة من ناحية ردود أفعالنا تجاه العمل والزملاء فى العمل ومحيط العمل ككل .

وقد بينا سابقا أن هناك بعض الأشخاص الذين يبدو عليهم – قضاء وقدر – أنهم فاشلين فى عملهم ، بينما يبدو آخرين وكأنهم ولدوا وفى فمهم ملعقة من ذهب . ولكن هناك نقطة هامة يجب أن تؤخذ فى الإعتبار بالنسبة لهذا الأمر ، فربما لايهتم الفرد بما يفكر به الاخرون ، فالحكم الحقيقى على نجاح الشخص او فشله هو نفسه . فربما يكون لدى الفرد التعليم الضرورى والخبرة الكافية لتحقيق النجاح فى عمله ولكنه لا يرغب فى تحقيق هذا النجاح .

فمن وجهة نظره أن النجاح يمثل شئ آخر مختلف تماما .

فربما يطمح فى ان يكون رساما أو كاتبا أو ممثلا .... إلخ . فهو يعتبر أن نشاطه فى عالم الأعمال مؤقت يتحمله لأنه بحاجة إلى دخل ثابت بينما يكافح ويناضل من أجل تحقيق هدفه الشخصى . ولكن لنفترض أنه يريد النجاح فى العمل ، ويعتبر نفسه فاشلا إذا لم ينجح فى عالم الأعمال . فلو أن هذا حقيقى فله أن يعرف إنطباعه الشخصى عن نفسه والإتجاه الذى توجه إليه بتحليل حالته أو وضعه الحالى من ناحية الهدف الذى ينشده فى الحياة . فلو نظر بأمانة إلى نفسه اليوم وقارن وضعه الآن بما كان عليه

بالأمس القريب ، فسيستطيع تقييم ما إذا كان على طريق النجاح ويتقدم أم يكافح فقط من أجل البقاء . وهذا لا يعنى أنك لابد أن تكون فى مستوى عال من النجاح بالفعل .

فالنتائج ليس من الضرورى أن تكون مبهرة ومثيرة . ولكن على الأقل يجب أن تشعر بثقة بأنك تتقدم ، وأن الطريق ليس موصدا أمامك بعراقيل وعقبات لايمكن إجتيازها . ويجب أن تشعر بسعادة التقدم وعدم القلق بشأن ما أنت فيه الآن وما سوف ينتظرك فى المستقبل . وبتحليل تقدم الفرد على أساس تحقيق الأهداف التى يريدها سيتضح ما إذا كانت صورته الشخصية بناءة لمستقبله أم هدامة له .

إختار ما يناسبك

(كن مدركا لما يربحك)

هناك طريقة أخرى لتقرير فيما إذا كانت الصورة الشخصية عما يعتقده المرء عن نفسه تفيد أم لا ، وهى تحليل مقدار الشعور بالراحة من جراء العمل المطلوب للنجاح . فإذا كنت تشعر بالراحة ، فإن صورتك الشخصية أو إعتقادك الشخصى عن نفسك تكون فى صالحك والعكس صحيح . فمثلا هل تشعر بالراحة أكثر عند التحدث مع رئيسك فى العمل ؟ أم تشعر بأنك على سجيتك عند التحدث والتبسط مع العاملين البسطاء فإذا كنت لا تشعر بالراحة مع المديرين الكبار فى العمل ، فإن شخصيتك تتطلع إلى غير الناجحين فى الحياة وغير المتميزين ، وتذكر أن المشاعر ليس لها علاقة بالخبرة أو مقدار التعلم . فلو أن طبيعة المرء موجهة إلى النجاح برغم نقص التعليم أو الخبرة فسوف يشعر بالراحة وهو يتنافس مع الرجال الناجحين حيث يعرف أنه سيكون فردا منهم فى المستقبل ، فهو يشعر

بالراحة فى حضور هؤلاء الناجحون أكثر من راحته مع رجال يفتقدون الطموح والمبادأة وهناك كثير من الأسئلة التى تحدد فيما إذا كانت الأنشطة التى تؤديها وأنت تشعر بارتياح تعد دليلا على أن اعتقادك عن نفسك تصور إيجابى أم سلبى وهذه بعض الأسئلة :- عند تناولك الغداء أثناء العمل ، ماهو المكان الذى تختاره ؟ هل هو مطعم المدراء الكبار أم منضدة بسيطة فى أى مكان ؟

والأمر الأهم من إختيار المكان هو فى أى محيط تكون أكثر ارتياحا من ناحية الشعور بأنك فى بيتك ؟ هل تشعر بذلك عندما تؤدى عملا خلاقا أو إبداعى أم عند تأدية عمل روتينى مكرر ؟ فالشخص الذى يعتقد إعتقادا راسخا بأنه يقرر مستقبل نجاحه بنفسه ، سوف يؤدى عملا روتينيا فقط عندما يكون هناك ضرورة لهذا العمل ، فهو لايكون سعيدا أبدا بأداء مهام ليس فيها تحدى وشحذ للهمم . هل تشعر بارتياح عند تنمية وإستثمار مهنتك وعملك ؟ فإستثمار العمل يمكن ان يتخذ عدة صور . فيمكن أن يكون إستثمار مباشر كاستثمار المال والوقت فى برنامج عمل . فلو أدرك الشخص أنه محتاج إلى مثل هذا البرنامج وتردد بأى حجه أو ذريعة كضيق الوقت ، فلن يكون قادرا على النجاح ، وسوف يؤدى به تصوره الشخصى عن نفسه إلى الإبتعاد عن الأنشطة التى تدعم وتضاعف فرص نجاحه .

ما هو رد فعلك تجاه عملك

الوسيلة الثالثة هى تقييم ردود أفعالك والناحية العاطفية تجاه عملك وزملائك وبيئة العمل ككل . فرد فعلك تجاه بيئة عملك ربما تكون متكافئة . لكن ربما أمكنك أن ترجح ما إذا كان إيجابا أم سلبا . فعلى سبيل المثال ، هل تكون عصبيا أم هادئا فى العمل ؟

هل تقابل المشاكل المتعلقة بإتخاذ القرار بشغف أم بقلق وخوف ؟ هل أنت راضى عن نفسك ؟ أم تجد عملك غير مرضى عنه ؟ هل أحاسيسك المعتادة هى الإحباط والغضب والحقد وعدم التركيز وعدم الأمان ؟ فلو أن نظرتك للحياة سعيده فإن تصورك الذاتى لنفسك سوف يؤدى بك إلى طريق ناجح فى الحياة ، كما يقول الشاعر : `` كن جميلا ترى الوجود جميلا '' والعكس صحيح . وحتى إذا كانت نظرتك للأمور جيدة بوجه عام ، وتصورك الذاتى لنفسك يميل أكثر إلى الإيجابية عن السلبية فإن هناك فرصة للتقدم على طريق النجاح . وهو موضوع الفقرة التالية كيف تجعل صورتك الذاتية آلة توجيه اتوماتيكية تعمل بثبات لصالحك ولا تعـــمل ضدك ....

كيف تحسن صورتك الذاتية

لقد وصلنا الآن إلى لب هذا الفصل .... تغير صورتك الذاتية . ذلك انه لو لم يكن التغيير مستطاعا لكانت الحياة البشرية مقررة كحياة أى كائن تافه .

وقد رأينا ان الصورة الذاتية تنتج عن مجموعة من المعتقدات الذاتية . وحتى تغير صورتك الذاتية ما عليك إلا إعادة برمجة معتقداتك الذاتية الغير مرغوب فيها . وليس هذا بالأمر العسير .

وعلى سبيل المثال .... لنعود إلى البائع الذى يعتقد ان ١٠,٠٠٠ دولار هى الحد الاقصى للدخل الذى يمكنه ان يحصل عليه بقدراته غير المتميزة . فما ان يتبين ان هذا المعتقد الذاتى هدام حتى يصبح مثل مدمن الكحوليات الذى يعترف لنفسه أخيرا بأنه مريض .

وبذلك يضع قدمه على أول طريق العلاج .

ان معرفة الذات هى الخطوة الاولى . اما الخطوة التالية هى التخلص من ذلك المعتقد الذاتى الهدام ويستبدله بآخر بناء .

وما على هذا البائع ان يفعله هو ان يحقن عقله الباطن بذكريات ايجابية عن قدراته على البيع .

وهذا يتم من خلال تفكير واع .... فعليه ان يستعيد ذهنيا وقائع مبيعات ناجحة ما امكنه ذلك من المرات يوميا . وعليه ان يركز على الاعتقاد بأن تلك الوقائع تمثل حقيقة ذاته . وعندما يتبادر إلى ذهنه شك سلبى فى قدرته على البيع يتعين عليه استبداله بذكرى ايجابية لعملية بيع ناجحة . وليس بالضرورى ان تكون هذه الذكريات متعلقة بصفقات بيع خارقة . يتعين ان يكتفى البائع فى بادئ الامر بقصر ذكرياته على صفقات البيع الناجحة التى نفذها . وبعد ان يكون قد حصل على قدر كاف من احترام الذات يمكنه من تقبل اخطائه العرضية (ومن ذا الذى لايرتكب اخطاء) يمكنه إجراء مراجعة واعية لتلك الصفقات البيعية غير الناجحة بهدف الاهتداء إلى اسباب الاخفاق.

ان العقل الباطن لا يتصف بالتعقل ، إلا ان دراسة علم النفس علمتنا إمكانية تغيره عن طريق الصدمة . والصدمة تجربة عاطفية يترتب عليها تفاعل فى العقل الباطن . بحيث يمكن استبدال مجموعة من المعتقدات عن الذات بغيرها .

فإن البائع الذى تحكمت صورته الذاتية فى دخله على مدى سنوات ، يستطيع بنظرة جديدة عاطفيا وعقليا ان يأهب عقله الباطن للتغيير.

وعند هذه النقطة فإذا اســتخدم الاســـلوب المقترح بتأكيد نجاحه فى ذاكرته وقام ذلك على نحو مستمر وبأسلوب تدريبى ، فسوف يجد ان سرعان ما ستكون له صورة ذاتية جديدة تسمح له بتجاوز دخله السابق البالغ ١٠٠٠٠ دولار سنويا .

حتى لو لم يمكنك ان تتذكر وقائع إيجابية تركز عليها فيمكنك أن تخلقها من خلال احلام اليقظة . فتستطيع ان تتخيل ببساطة تامة مواقف تتصرف فيها كما تحب ان تتصرف . إخلق هذه المواقف بكل ما يمكنك من وضوح ، لأن الحادث الذى تتصوره إذا كان واضحا لك فله تأثير الذكرى على عقلك الباطن .

تدريبات على تقوية الصورة الذاتية

نكرر ان مادة هذا الفصل هى أهم ما بهذا الكتاب فإذا كانت الصورة الذاتية لشخص ما تعمل فى غير صالحه فلن يحرز تقدما كبيرا بغض النظر عما يبذله من جهد وعلى صعيد آخر إذا كانت صورته الذاتية آله تدفعه اتوماتيكيا نحو النجاح ، فإن اى جهد يبذل سيدفعه نحو النجاح . فلهذه الاسباب يتعين على الطموحين من الرجال ان يتخذوا كل السبل من اجل تقوية صورتهم الذاتية لكى تعمل لصالحهم روتينيا.

خصص خمسة عشر دقيقة يوميا لتغذية ذهنك بمواقف حية لنفسك تتصرف فيها بنجاح ولباقة . فإذا فعلت ذلك فإن فرصتك فى ان تصل إلى مستوى النجاح الذى تتخيله مرتفعة للغاية .

ويشهد بهذا الاسلوب انجح الرجال فى امريكا . فمثلا '' و.كليمنت ستون '' الفائز بجائزة '' هوراشيو ألجر '' ومؤلف عدد من الكتب عن قدرة العقل يعتقد على نحو راسخ ان نجاحه الساحق (إذ يزيد حجم ثروته على ٣٠٠ مليون دولار) يرجع إلى نوعية التفكير الايجابى المبين بهذا الفصل . ويقول مستر ستون ان الرئيس ريتشارد نيكسون قد اخبره انه لولا كتاب '' مستر ستون '' وعنوانه '' منظومة النجاح التى لا تفشل ابدا '' لما عاد به نيكسون إلى السياسة بعد هزيمته فى كاليفورنيا .

فهندما يعزو رجال على هذه المكانة العالية قدرا كبيرا من نجاحهم إلى قدرة العقل ، ... فلا بأس من ان تضع هذه الافكار امام اختبار عادل ....



الفصل الرابع

- تعلم اتخاذ القرار .
- يمكن إكتساب القدرة على إتخاذ القرار .
- العوامل المؤدية لقرارات سليمة .
- ماذا تفعل إذا كان '' الوسط المحيط بك '' على خطأ
- أساليب إتخاذ القرار .
- أساليب أخرى لحل المشاكل .
- بحوث العمليات .
- موانع شخصية لإتخاذ القرار الفعال .
- تعلم بالممارسة (بالعمل لا بالقول) .
- يجب على كل شخص أن يتعلم لنفسه .

الفصل الرابع

تعلم اتخاذ القرار .

يجب ان يتصف رجل الاعمال بالصفات الهامة التالية:

١ – الإهتمام الكامل بالأعمال عالية المستوى .

٢ – الدفاع عن مبادئه بالغالى و الثمين .

٣ – الإستعداد الدائم لتحمل المسئولية .

٤ – أن يكون لديه ملكة القيادة للأفراد من حوله .

٥ – أن يكون رجل العلاقات العامة الكفء المتميز .

٦ – القدرة على إتخاذ القرار السليم .

إكتساب القدره على إتخاذ القرار

وتعد صفة إتخاذ القرار السليم من أهم صفات رجل الأعمال ومن الصعب تخيل رجل أعمال ليس لديه هذه الملكة .

يمكن إكتساب القدرة على إتخاذ القرار الذى يعتبر ملكه إدارية هامة ، وليس هذا بالشئ السهل كما أن رجال الاعمال لا يستطيعون تعلمه بنفس الكفاءة ، فالواقع إن هذه الصفة هامة للغاية وتعلمها يعد فنا من الفنون . وهناك بالطبع من الأفراد من هو موهوب فى هذه الصفة ، ويمكنه إتخاذ القرار السليم بأقل مجهود . وهناك من الخطوط العريضة التى تساعد فى تحسين القدرة على إتخاذ القرار ، بعضها عباره عن وجهات نظر يؤمن بها بعض الأفراد ، أو صفات ذهنية تؤهل صاحبها لأن يصدر قرارا سليما .

وبعض هذه الخطوط عبارة عن أساليب تجعل إسلوب الفرد يتخذ نمطا فعالا فى الإدارة .

ولكن قبل أن نتحدث عن هذه الأساليب يجب أولا أن نتعرض لبيئة العمل اللازمة لإتخاذ القرار والتى تصلح له ، فلو ان ظروف العمل غير ملائمة ، فإن إتخاذ القرار ربما كان متهورا وخطيرا .

العوامل المؤدية للقرار السليم

لنفترض أنك على علم بأن رئيسك فى العمل يشعر بأنه ليس لديه صانعى قرار فى المنشأة ، وأنه قد ألمح إلى أن الرجل الذى يظهر هذه الكفاءة سيكون ذو مستقبل رائع فى المنشأة . ومن ناحية أخرى لا حظت أنت أن المدير نادرا ما يرضى عن القرارات التى يتخذها رجال المنشأة الذين تعتبرهم أنت ذوى تدريب وذكاء يؤهلهم لإتخاذ قرارات معقولة وجيدة ، ففى هذه الحالة – وأنت تتخذ القرار المحتمل فى المنشأة – هل ستكون فى مركز مرغوب فيه أم مشكوك فيه ؟ بالطبع ليس هناك حقائق كافية معطاه فى هذا الموقف – فهو غامض إلى حد ما – للدرجة التى تمكننا من الإجابة بثقة وإقتناع . لكن على الأرجح أن الظروف فى هذه المنشأة تظهر أن إتخاذ القرار الفعال تقابله العراقيل . وها هى بعض الأسباب الممكنة التى تجعل المنشأة غير صالحة لإتخاذ قرار سليم .

١ – *سياسات الشركة وأهدافها ليست واضحة* ، وعند ذلك فإن المديرين الذين – من المفترض أنهم يفكرون فى الإتجاه الذى تسير عليه

المنشأة فى عملها يصبحون متضاربين فى قرارتهم ، فلا يوجد بينهم هدف مشترك أو محدد ولا مجهود موحد .

٢ - *إذا كانت الإدارة تعاند ولا تتفهم حل المشاكل* وإتخاذ القرارات فيحدث أحيانا أن يقاوم المديرين أى تغيير لمجرد المقاومة والتعنت وبلا سبب واضح دون أن يدركوا حقيقة وأهمية هذا التغيير . إلا أن هذا الموقف يمكن أن يضعف المنشأة ويعوقها عن تحقيق أهدافها .

٣ - *إذا كان هناك جو يسوده التهديد والوعيد* . فالتهرب من تحمل المسئولية تعتبر خاصية أخرى طبيعية تحبط عملية إتخاذ القرار السليم ، فعندما تسير الأمور على غير ما يرام فإن بعض المنشآت تحاول البحث عن كبش فداء لتلقى عليه بمسئولية ماحدث . ففى هذا الجو يصبح الأفراد عاجزين عن اتخاذ القرار السليم . فإذا أردنا أن تكون عملية إتخاذ القرار صحيحه ، فلابد أن يكون وسط العمل مشجعا لا مهدداً أو محبطا .

٤ - *نقص الإتصال الفعال والتعاون المثمر بين أقسام وإدارات المنشأة* . فإذا أحبطت المنشأة حرية الإتصال ولم تشجع عليها ،فإن حل المشاكل لن يكون كما ينبغى أن يتم .

٥ - *تفضيل المنشأة للرجل الطيع على الرجل المتمرد* فبعض المنشآت تشجع الإنسجام والأتساق بين المديرين ، وهى بذلك تطبق ما يعرف اليوم باسم رجال المنشأة الذين يعملون معا ويتخذون القرارات باسمهم جميعا أو باسم المنشأة ككل وهذا ربما يكون مرغوبا فيه ظاهريا ولكنه يخفق المواهب والمتميزين فعليا ، كما يعطى الفرصة للمنافقين ومن على شاكلتهم ، فما تحتاجه المنشأة فعلا هو التفكير الطموح بتشجيع كل

الأفراد على الإجتهاد والإبتكار ولو بشكل منفرد لكل فرد فى حاجة إلى رجال يستوعبون أعمال الماضى ويتطلعون إلى التطوير فى المستقبل .

٦ - *ربما يكون هناك نقص فى الوقت لحل المشاكل* . فيجب على المنشأة أن يكونوا بعيديين عن المضايقات والإنهاك لكى يستطيعون التفكير الخلاق ذلك لأن بعض المنشآت تريد من مدرائها أن يبدو عليهم الإنتهاك فى العمل .

ماذا تفعل فى محيط العمل الخاطئ

رأينا أن بيئة العمل فى المنشأة ربما تصل إلى درجة إحباط لعملية إتخاذ القرار . فهل يعنى هذا أن يترك الشخص الطموح عمله ويبحث عن آخر ؟ ليس بالضرورة أن يفعل ذلك فربما تمنح المنشأة التى تعج بالمشاكل فرصا أكثر من تلك التى قد تغلبت على مشاكلها الحيوية. لهذا فإن القارئ الذى يجد نفسه فى منشأة ذات مشاكل واضحة ويرجع السبب فيها للإدارة ، ربما كانت لديه فرصة ممتازة ليتقدم فى عمله بخطى عملاقة عن طريق حل هذه المشاكل . فيجب عليه أن ينجز عمله فى براعة وأن يسرع فيه ، ولكن هذا جزء من التحدى فقط . ومن ناحية أخرى ، ربما يجد الرجل نفسه فى موقف ميؤس منه . فلو أن الإدارة تعتدى على حقوق العاملين وتثبط متخذى القرار بصورة دائمة ، فيجب عليه أن يجد وظيفة أخرى ، فلا يجب أن يقامر بمستقبله وراء أمل ضائع لا يستطيع التحكم فيه . ولحسن الحظ فإن الغالبية العظمى من المنشآت تشجع صانعى القرار وإذا وجدت المشاكل فإنهم سرعان ما

يجدوا من هم على إستعداد للتعامل مع هذه المشاكل وبسرعة إتخاذ القرارات التى تساهم فى حلها .

أساليب إتخاذ القرار

لاتوجد صيغة بسيطة تؤدى لقرارات سليمة.

والطريق الوحيد لاكتساب سهولة إتخاذ القرار هى تعلم مجموعة متنوعة من الأساليب . وفى كل حالة يكون الحل الصحيح عن طريق تفصيل اسلوب على قدر المشكلة . وفيما بين هذه المجموعة المتنوعة من الأساليب الممكنة ، يبدو لنا منها مايناسب معظم المواقف .

١- *أنظر إلى المشكلة من عدة زوايا .* فرجل الاعمال عادة ما يتعامل مع المشكلة بما لديه من خلفيه معلومات . فإذا كان رجل مبيعات ، تعامل معها من ناحية المبيعات . وهكذا يفعل المحاسب أو وكيل المشتروات ، أو رجل العلاقات العامة كل فى مجاله . وأحد الأساليب الناجحة لحل المشاكل المتعلقه بعالم الأعمال هو الأخذ بكل وجهات النظر وأكثر منها إذا أمكن .

٢ - *إبحث عن بدائل الحلول وفاضل بينهم* من حيث الأقرب للواقع وأفضل الحلول لمشاكل الأعمال نادرا ما تكون الحلول الواضحة ، ولكن هى الحلول التى يراجعها المرء مع نفسه .

٣- *إعادة تنظيم المشكلة ودراستها* حسب الترتيب المكانى والزمنى لحدوثها. ومن مزايا هذه الطريقة أنها تساعد فى إعطاء مزيد من القوة والتأكيد لمسارات العمل البديلة للحل .

٤ - *الربط الذهنى الملائم بين الأفكار قبل تقييم البدائل* . فقد وجد المبدعين بالتجربة أن اشراك الذات فى المشاكل دون موضوعية فى حلها يقيد العقل ويلقى بظلاله على المشكلة ، فعند طرح المشكلة على بساط البحث ، فإن بعد الأشخاص يغلقون عقولهم دون الحلول الأخرى ومزاياها .

لذا فإن نوبات الأفكار العابرة ، يجب الأخذ بها كبداية لإكتشاف حلول المشاكل . .

٥ - *يجب أن نسأل أنفسنا عما سيفعله رجل الأعمال الناجح* او المنشأة الناجحة فى المشكلة التى نحن بصددها . وهذا الإسلوب يعد أحد الأساليب الأكثر شيوعا .

أساليب أخرى لحل المشاكل

إن الأفراد ذوى الإتجاه العلمى أو الرياضى (من الرياضيات) ، كثيرا ما تصيبهم مشاكل العمل بالإحباط لانهم لا يميليون إلى التعامل مع الإحتمالات المبنية على إفتراضات . فهم يحبون ويميلون إلى التعامل مع المشاكل التى على شكل كمى ويمكن حلها بدقة . وبالإضافة إلى الأساليب الخمسة الأساسية من إتخاذ القرار ، يوجد بعض الممارسات التى أثبتت التجربة نجاحها عمليا .

١ - *إبتعد عن المشاكل الملحة* : فى عصر التكنولوجيا والأزرار الذى تعيشه الآن يجب ألا نعتبر الإنسان كالآلة . فنحن نضغط على زر ماكينة لغسيل الأطباق فتبدأ الحركة وتمتلئ بالماء . وكذلك عندما يعطى الفرد أمر

لعقله فإن تروس الذهن تبدأ من الحركة أيضا وعمليا فإن الماكينة تستجيب للحث الكهربى ، ولكن العقل البشرى ربما لا يستجيب . فلا احد يعرف تماما كيف يعمل العقل البشرى ، ولكن معظمنا قد جرب حقيقة أن العقل يمكنه حل المشاكل أفضل وهو هادئ من حالة الألحاح عليه لحل هذه المشاكل . ونتيجة لذلك فإن كثير من رجال الأعمال لا يحاولون الإلحاح على عقولهم لحل المشاكل المحيرة ، ولكن يقومون بتلقين عقولهم بالبيانات الخاصه بالمشكلة ويتركون هذه المشكلة إلى أخرى . وبعد ذلك يقوم العقل الباطن بمعالجة هذه البيانات الخاصه بتلك المشكلة وأحيانا يأتى بالحل بين عشية وضحاها .

٢ – *اسأل النصيحة من عدة مصادر :* معظم الناس يواجهون المشاكل المعقدة وعندهم من الحكمة والخبرة ما يجعلهم يطلبون النصيحة بشأن هذه المشاكل من الاشخاص المجربين .

٣– *كن جرئ فى إستبعاد البيانات غير الضرورية :* فبعض رجال الأعمال لايستطيعون الوصول إلى لب المشكلة لانهم يشغلون أنفسهم بكثرة التفاصيل. وبالطبع فإن منها ما يفيد والبعض الآخر ليس كذلك ، فعليك بالتخلص من التفصيلات غير الضرورية .

٤–*كن على دراية تامة بالبيانات :* هناك فكرة خاطئة متأصلة فى كثير من الأشكال والأساليب الذائفة والوسائل الحالية المصممة لتعليم طرق إتخاذ القرار للمديرين فهذه الأساليب الخاطئه تحاول تعليم إتخاذ القرار بسرعة على أساس أن السرعة إنجاز فى حد ذاتها . وهذا ليس هو الإسلوب الجيد للمدير لكى يصل لحل سليم لمشاكل العمل .

٥- *كن متحمسا فى حل مشاكلك* . فكثير من رجال الأعمال الأذكياء يهزئون من هؤلاء المتحمسين فى العمل ويعتقدون أن الحماس يجب أن يكون للأعمال الإستجمامية وهذه نظرة قاصرة وغير صحيحة لأن علم النفس يقول أن معدلات الحماس أعلى من معدلات الذكاء الفطرى من حيث المساعدة فى إنجاز الأعمال والتعليم .

وليس من شك أن الحماس قد صنع الكثير من رجال الأعمال الناجحين أكثر من أى خاصية أخرى .

بحوث العمليات

إن تطبيق المنهج العلمى (مثل مبادئ الرياضيات والاحتمالات) فى حل مشاكل الأعمال ليست بديلا عن صانع القرار ، حيث أن هذه المناهج تعتمد على تخمينات وتوقعات بالنسبة للمستقبل وعليه فإن النتائج التى تعتمد على هذه التوقعات ليست دقيقة فى كل الأحوال ، ولأنها تتوقف على بدائل ومتغيرات متعددة لاتستطيع التحكم فيها ، أما صانع القرار فيمكن الاعتماد عليه من حيث الخبرة فى مجال الاعمال والفطرة السليمة التى يتحلى بها وخلاصة القول: إن الأخذ بالمناهج العلمية يعد مجرد أداة فى عملية إتخاذ القرار ليس اكثر .

عوائق ذاتية لإتخاذ القرار الفعال

لقد بحثنا بعض الأساليب التى يمكن إتخاذها فى عملية صنع القرار السليم . والآن حان الوقت لأن ننظر إلى عملية صنع القرار من

ناحية عكسية ومناقشة الأسباب التى تحد من عملية صنع القرار السليم .
فماذا يمنع الأفراد عن إتخاذ قرار سليم وفعال ؟ ربما يكون متوقعا أن طبيعة الإنسان هى أعدى أعدائة من حيث منعه وإعاقته عن إتخاذ قرارات أعمال مهمة وسليمة وهذه هى الأسباب :-

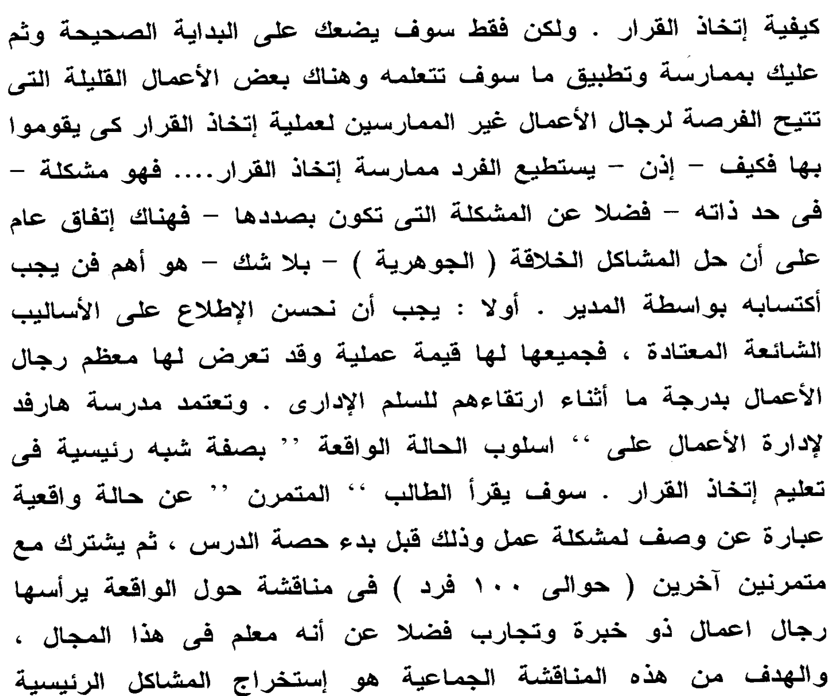
١ - *تجنب الأعمال الخلاقة والمبتكرة .* فالشخص العادى يميل إلى إختيار الأعمال الروتينية بدلا من الأعمال الخلاقة الإبداعية وباختياره هذا يحاول تجنب إرهاق عقله وذهنه فى حل مشاكل جادة وأعمال هامة .

٢ - *مرض هاملت :-* (الشك والتردد) فقد حاول هاملت (شكسبير) جاهدا الوصول إلى الحقيقة ولكن لم يحرك ساكنا بسبب خوفه من الإصطدام بالنتائج . وهذا التردد كثيرا ما ينتشر بين رجال الأعمال .

٣- *مرض السلحفاة :-* فعندما تصبح السلحفاة مهددة بأى مخاطر خارجية، فإنها تسحب رقبتها لداخل قوقعتها ولكن بوضعها هكذا لاتستطيع الحركة ، فهى تخاف أن تخرج رقبتها للخارج فتظل بلاحركة . وبنفس الطريقة فإن كثير من رجال الأعمال '' خوفا من مد رقابهم للخارج '' يتجنبون إتخاذ القرارات .

٤- *الهموم الزائده عن الحد تؤدى للجمود وعدم الحركة ،* وخاصة إذا كانت مشاكل حيوية وخطيرة مثل أن يكون مستقبل الفرد فى خطر وعمله مهدد بعوامل خارجية فإنه يفقد السيطرة على حواسه إلى حد كبير مما يجعل قراراته ضعيفة أو غير ذات أثر على الإطلاق .

٥- *موانع وعقبات شخصية :* بعض الأفراد لا يستطيعون إتخاذ قرار ، فقط لأنهم ليسوا مؤهلين لهذا . فهم معوقين بذكاء محدود ، وذاكرتهم ضعيفة أو أن الحافز الشخصى لديهم ضعيف .



تعلم بالممارسة

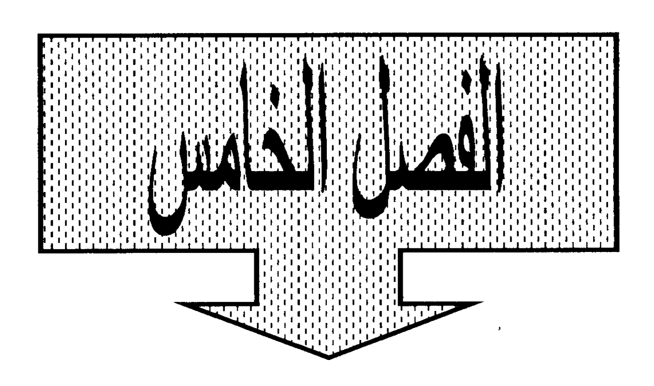
نحن لا نتعلم مبادئ وقواعد الأشياء وخاصة المعقدة إلا بالممارسة . ولهذا فإن هذا الكتاب فى حد ذاته لن يعملك – أيها القارئ – كيفية إتخاذ القرار . ولكن فقط سوف يضعك على البداية الصحيحة وثم عليك بممارسة وتطبيق ما سوف تتعلمه وهناك بعض الأعمال القليلة التى تتيح الفرصة لرجال الأعمال غير الممارسين لعملية إتخاذ القرار كى يقوموا بها فكيف – إذن – يستطيع الفرد ممارسة إتخاذ القرار.... فهو مشكلة – فى حد ذاته – فضلا عن المشكلة التى تكون بصددها – فهناك إتفاق عام على أن حل المشاكل الخلاقة (الجوهرية) – بلا شك – هو أهم فن يجب أكتسابه بواسطة المدير . أولا : يجب أن نحسن الإطلاع على الأساليب الشائعة المعتادة ، فجميعها لها قيمة عملية وقد تعرض لها معظم رجال الأعمال بدرجة ما أثناء ارتقاءهم للسلم الإدارى . وتعتمد مدرسة هارفد لإدارة الأعمال على '' اسلوب الحالة الواقعة '' بصفة شبه رئيسية فى تعليم إتخاذ القرار . سوف يقرأ الطالب '' المتمرن '' عن حالة واقعية عبارة عن وصف لمشكلة عمل وذلك قبل بدء حصة الدرس ، ثم يشترك مع متمرنين آخرين (حوالى ١٠٠ فرد) فى مناقشة حول الواقعة يرأسها رجال اعمال ذو خبرة وتجارب فضلا عن أنه معلم فى هذا المجال ، والهدف من هذه المناقشة الجماعية هو إستخراج المشاكل الرئيسية

المصاحبة لهذه الحالة الواقعية ولبحث الحلول البديلة ومناقشتها وبرغم أن هذا يعد إفراطا ومبالغة فى إسلوب ‘‘ الحالة الواقعة ’’ أو ‘‘ الأمر الواقع ’’ لأنه يركز فقط على جانب صنع القرار إلا أنه لا يفيد فى بيان كيفية تعليم هذا الفن المحير .

وهناك اسلوب أخر يستخدم دائما فى تعليم إتخاذ القرار ويسمى ‘‘ اسلوب ما فى السلة ’’ وهو عبارة عن ‘‘ تقمص ’’ لدور متخذ القرار . وفيها يواجه المتمرن مجموعة من الخطابات والمذكرات والتقارير التى تظهر على مكتب المدير فى الصباح ويتطلب كل من هذه الرسائل والأوراق قرارا عاجلا بشكل أو بآخر ويسمح المتمرن بوقت محدود فقط لينظم العمل ويديره ويحلل المشاكل ويكتب القرارات اللازمة ثم تراجع هذه القرارات فى مناقشة مفتوحة ‘‘ وتقمص الدور ’’ يمكن أن يتخذ أشكالا مختلفة كوسيلة فى محاكاة عملية إتخاذ القرار . إلا أنه لم يوجد من توصل إلى الإجابة الكاملة لمشكلة تعليم الإدارة كيفية إتخاذ القرار .

علم نفسك بنفسك

خلاصة ماسبق أنه يجب على كل شخص أن يواجه حقيقة ضرورة التعلم عن طريق الذات (علم نفسك بنفسك) كيفية إتخاذ قرارات سليمة وأول خطوة هى إدراك أهمية بلوغ هدفك وبعد ذلك فإن الأمر لايتعدى المثابرة والصبر على إنتهاز الفرصة التى تتاح لك . وكل رجل أعمال طموح يبلى بلاء حسنا إن حفظ عن ظهر قلب المبادئ والقواعد والمقترحات التى أوجزناها فى هذا الفصل .



- *ابدأ بالتفكير كمدير إدارى عال المستوى .*
- *الحاجة إلى الرقابة .*
- *الرقابة من خلال أخذ عينات .*



الفصل الخامس

تقمص " دور " المدير الناجح

فى الشركات النموذجية الحديثة لايهتم (أصحاب الشركة الغائبين) بالأعمال التى تتم يوميا فى المنشأة أو سير العمل بها، وليس لديهم مشاريع مفصلة بعينها تقوم بها المنشأة ولكن كل ما يطمحون إليه هو العائد على إستثماراتهم . ويضع مجلس الإدراة مسئولية زيادة وإستثمار الأموال على اعتاق المدير الإدارى الأول وهو عادة رئيس الشركة . وأول مهمة لهذا الرئيس هى الموائمة بين الموارد المتاحة والفرص القائمة لكى يجعل الأرباح أكبر ما يمكن .

المشكلة الكبرى

نظريا ليس هناك إعتراض من أى موظف فى الشركة على أن المستثمر يتوقع أرباح مقابل المخاطر التى يتحملها بشراء الأسهم والسندات الخاصة بالشركة . ولا إعتراض لمعظم العاملين أيضا على أن مجلس الإدارة له الحق فى توجيه الرئيس بإجراء أى تغييرات ضرورية فى سبيل تحقيق الأرباح وعمليا فإن العاملين بالمنشأة ليسوا عقلانيين إلى هذا الحد خاصة إذا تعرض مصدر رزقهم للخطر ، وهذا ليس قاصرا فقط على الطبقة الدنيا من العاملين بل يمتد أيضا ليشمل الجميع بمن فيهم نائب الرئيس ومن فى مستواه وهؤلاء العاملين يستطيعون بالكاد كبح أنفسهم عن التفكير فى مستقبلهم وأرزاقهم بشكل أنانى . وهذه الحقيقة تضع المدير الإدارى للشركة غالبا فى حالة خصام مع الآخرين فى المنشأة فالرئيس مهتم بالارباح وكيفية تحقيقها ، وباقى العاملين لديهم أيضا اهتماماتهم

الشخصية إلى جانب مسئولياتهم فى العمل إذن فالتفكير '' أو تقمص دور '' المدير الإدارى غالبا، مسألة ربحية بحتة ، وهذا ربما يكون أصعب مشكله فى العمل . حتى لو من ناحية إيذاء مشاعر العاملين فقط بالجرأة عليهم لصالح المنشأة وتحقيق أرباحها فالمدير الكفء يجب أن يتخذ قرارات لتحسين الربحية برغم مقاومة العاملين لأى تغيير. فلو أنه يمتلك الشجاعة لأداء دوره فإنه يصبح غير مرغوب فيه أحيانا فى وسط العمل ولكن عمله ليس بالصعوبة المتوقعة . وهناك بعض المنشآت التى لا تحقق أرباح كبيرة أو عائدات على استثمارها لأنها تدار بواسطة اجراءات وقرارات منفردة ولأغراض شخصية بعيدة عن أهداف المنشأة المفضلة .

الحاجة إلى الرقابة

نظرا للصراع الذى غالبا ما يشب بين أهداف المنشأة ومصالح الأفراد العاملين بها ، فإن المدير الإدارى لا بد له من إنشاء مجموعة فعالة من الوسائل الرقابية التى تمكنه من معرفة ما يجرى فى المنشاة ، وهناك عدد من الوسائل الرقابية التى تطورت عبر السنين لكى تساعد المدير الادارى فى السيطرة على الإتجاه الذى يريد أن تسير فيه المنشأة . ومن ضمن هذه الوسائل الرقابية نظام حساب التكاليف وميزانية الشركة وكلاهما أداة إدارية فعالة برغم عيوبها ولا يجب الإعتـــــماد عليها أكثر مما ينبغى وهذه بعض العيـــوب :-

١- *عدم مصداقية المعايير :* إن الهدف من هاتين الوسيلتين هو وضع معايير تعرف الإدارة من خلالها وبسرعة متى تنحرف المصروفات أو الدخل الحقيقى عما هو متوقع ولكن هاتين الوسيلتين لم توفرا للإدارة هذه الميزة.

٢ – *عشوائية التقديرات :* كثيرا من الميزانيات ليست أكثر من ربط بين الدخل المتوقع والمصروفات التى سوف تتم خلال مدة معينة . هذه التقديرات ربما تتغير لكى تناسب وضعا ماليا معينا فى المنشأة لكنها لا يمكن أن تكون عشوائية ويبالغ بعض المديرين فى هذه التقديرات لإظهار أهميتهم أو للتعجيل بالتعديل الذى ربما تقوم به الإدارة . والبعض يقوم بصرف كل قرش مخصص فى الميزانية حتى لو لم تسمح الظروف بذلك .

٣ – *هذه الأدوات الرقابية تعتبر أن الإجراءات التى تمت فى الماضى سليمة :*

وحيث أنها تعتمد على معلومات تاريخية إلى حد كثير ، فإن المنشآت لا يمكنها الإعتماد بدرجة كبيرة على ما تم فى الماضى على أنه مؤشر يجب الأخذ به فى المستقبل وذلك للتغيرات السريعة الحادثة من عالم الأعمال .

الرقابة بسحب العينات

اتضح الآن ، أن الأساليب القياسية للرقابة الإدارية ليست كلها مرضية وبخاصة للمدير الإدارى الواعى فهو فى حاجة إلى اسلوب يكتشف به أماكن الخطأ سواء بسبب تعارض المصالح أو بسبب الإجراءات الخاطئة . والطريقة المثلى فى ذلك هى سحب عينات مستمرة عن طريق أخذ الآراء عن الممارسات والتقنيات والإجراءات على المستوى الكبير المنشأة . وإذا أظهرت العينة أى عيوب ، فإنه يتتبعها حتى يصل إليها ويصححها أو يكتشف أنها ليست صحيحة . ويجب على المدير

الإدارى أن يعتنى بهذا الأمر بنفسه وألا يفوض فيه غيره عسى أن يكون ممن يعارضون أهداف المنشأة . وماعليه إلا أن يوضح بدقة ما يريد أن يعرفه من إجراء العينة قبل البدء فيها كى يتم تخطيطها على أساس علمى سليم ومن ثم يتحقق الهدف المرجو منها .

كيفية سحب العينة

إن لفظ ''عينة '' كما هو مستخدم هنا يشير إلى الفحص العشوائى للأنشطة الرئيسية لمعرفة كيف تسير الأمور . وليست هذه العينات تفتيش وفحص زمنى محدد التوقيت أو أنها تتبع أساليب وأنماط يمكن التنبؤ بها . وإنما الواقع أنها تفتيش على مواقع إنتاج لكى يكشف الخلل وأماكن الصراعات على المصالح ، والموارد الزائدة والمخزون الزائد والمعدات المستهلكة ..الخ.

من الأشياء التى ربما تضر بمصالح المنشأة مثل زيادة المصروفات أو تقليل الأرباح والأماكن الرئيسية التى يمكن أن تؤخذ فيها العينات تعتمد عادة على الأقسام الرئيسية فى المنشأة مثل التسويق والإنتاج والتمويل والإدارة والمحاسبة وفى المؤسسات الحديثة للأعمال نجد أن هذا الأقسام ضخمة وتتم فيها المعاينة بمقاييس دولية .

المدير يفحص بنفسه

طالما أن خطة المعاينة برمتها قد صممت لمساعدة المدير الإدارى القابع على قمة المنشأة فيجب أن يصمم الفحص الذى يعطيه ما يريده.

فهو يبنى هذا التصميم بما يتفق مع أهداف ومبادئ المنشأة . ولذلك فإن هناك خلافا كبيرا بين منشأة ومنشأة فى هذا

الصدد . ومع ذلك فإن هناك بعض القواعد العامة التى يمكن اتباعها لتساعده فى معرفة أماكن الخلل والخطأ . وهذه هى بعض القواعد :-

١ - *التخلص من الاشياء الغير هادفة :-* والسؤال الأساسى الذى يجب أن يطرحه هو `` هل كل او بعض الأنشطة التى تجرى هنا ضرورية ؟ فلم يبتكر أحد حتى الآن وسيلة أكثر فاعلية فى تخفيض التكلفة من التخلص عن النشاط المتسبب فيها .

٢ - *تبسيط الاعمال الضرورية :* إنه من الغريب أن نجد أن الخيال والإبداع فى أداء عمل بسيط أكثر منه فى أداء عمل معقد ودقيق . والتعقيد يزيد من تكلفة المنشأة ولهذا فإن الإجراءات والممارسات المبسطة فى صالح المنشأة .

٣- *توحيد قياس المنتجات وقطع الغيار واسلوب الأداء :* أعلنت شركة مؤخرا أنها قد وفرت ١٨٠٠٠٠ دولار فى خلال العام بتوحيد مقاييس الجهد المبذول فى إحدى مجمعاتها الفرعية . فيجب على المنشآت أن توحد المقاييس ما أمكنها ذلك .

٤- *الإستقصاء عن القيمة المستقبلية* : كل المنتجات والخدمات لها مدة حياة طبيعية . وبعد فترة من العمل يصيبها الهزال ولم تعد ذات فائدة كما كانت فى السابق . ويرجع الأمر للمدير الإدارى فى إنهاء مدة إستخدامها.

٥- *الأنشطة الهامشية المؤقتة :* كل السلع والمنتجات الجديدة - حتى الجيدة والمطلوبة - تمر بفترة لا تحقق فيها أرباح وفى نهاية الأمر تصل هذه السلعة إلى مرحلة نقطة التعادل وهى التى لا تحقق فيها ربح أو

خسارة والسلع الجيدة فيها تستمر فى زيادة أرباحها إلى نهاية عمرها الإنتاجى والبعض من هذه السلع يعتبر ضعيفا لأنها تحقق دخلا يغطى تكاليفها المباشرة وغير المباشرة ولكن لا تحقق ربح وتعتبر قرارات تنفيذ انتاج هذه السلع دائما قرارات مؤقتة وقصيرة المدة .

٦ – *دراسة التكاليف المباشرة :–* بالاضافة إلى دراسة سبل تبسيط العمل ، يجب على المدير الإدارى أن ينشأ دراسة خاصة بالتكاليف المباشرة كتكاليف الإيجار للمنشأة والتدفئة والكهرباء والاتصال .. إلخ تعتبر بوجه عام – مصاريف ثابتة تقريبا .

٧ – *فكر فى إحتمالات أو إمكانية التغيير :–* فمثلا:–

(س). ماذا لو تم التخلص من السكرتارية الخاصة؟ .

(ج). تخلص مديرا إداريا لإحدى الشركات المشهوره من سكرتيرته الخاصة، فوجد أن العلاقات قد تحسنت فى وقت قريب جدا مع الموظفين والموردين والجمهور .

س . ماذا سيحدث لو تم الإستغناء عن بعض المديرين ؟.

ج . ثورة الكمبيوتر سوف تتولى حاجة بعض الأعمال إلى الرقابة على المشتريات والمخزون السلعى .

راقب شئون العامل جيدا

أصبح من الواضح – إذن – أن المشكلة الكبرى للمدير الإدارى هى أن يكون على إتصال دائم بنبض منشأته وهذا ليس بالسهل دائما . فكثير من المنشآت للأعمال الحديثة معقدة جدا وتشمل

ليس فقط منتجات متعددة ولكن صناعات متعددة أيضا ولا يستطيع أحد أن يراقب كل هذا . وقد سبق أن أوضحنا أن المعاينة تتم من قبل المدير بدءا من المجالات الرئيسية مثل التسويق والإنتاج والإدارة والتمويل والمحاسبة ولكن كل من هذه المجالات بمفرده معقد لدرجة يصعب معها مراقبته فكيف يمكن للمدير أن يراقب كل هذه الأعمال عليه أن يدير كل هذا عن طريق الإدارة بالإستثناء وهى تعنى أن يركز المدير إهتمامه على تلك الشئون الإدارية مثل الإنحرافات عن النظام المتبع ، أو الخطة أو المعايير الموضوعة . وإذا لم تحل المشكلة بالنظام الذى حث عليه المدير ، فربما لأن النظام يتطلب إعادة توجيه للأهداف أو إعادة عرض سياسة المنشأة ثم يتخذ القرار المناسب أو التصرف المطلوب .

المركز الوحيد على القمة

ربما يتساءل الموظف الصغير الذى يرهق بالعمل كل دقيقة ، ماذا يفعل المدير لكى يتقاضى كل هذه الأموال ؟ وهل هناك من يستحق كل هذه المبالغ التى تدفعها الشركات لمديريها ؟ والإجابة هى نعم . يستحق المدير كل هذا الراتب فلو لم يك منتجا ومحققا للأرباح ، ما أستطاع الإحتفاظ بمركزه . فالمدير الناجح يجب أن يكون لديه الشجاعة الكافية لمتابعة أهداف الشركة فى وجه معارضية من زملاء العمل . وهو مشتت بين أمرين – ككل البشر – بين أن يكون محبوبا فى بيئة العمل وبين أن يؤدى ما هو صحيح . ولكن فى الغالب فإنه يختار الطريق الصعب. إنه لمن الصعب على المدير أن يوجه منظمة أعمال حديثة تتكون من فئات بل آلاف الأفراد ذوى المصالح المتعارضة مع مصالح المنظمة

وهى تحقيق أعلى أرباح . فالرجل الذى يتولى هذه المسئولية الكبيرة يتخذ قرارات صعبة طوال يوم العمل .

الفصل السادس

- اكتسب الشخصية القوية .
- تأثير البيئة والعمر على الشخصية .
- الشخصية الناجحة فى العمل .
- إكتشاف أخطاء الشخصية .
- إختبارات الشخصية ، تحسين المظهر البدنى .
- تأثير أو أثر الصفات الفكرية والثقافية .
- الإنفعال والشخصية .
- الإستبداد بالرأى .
- مواجهة العقبات .
- المنبسط والمنطوى (على نفسه) .
- كن أمينا وواثقا من نفسك .



الفصل السادس

كن قوى الشخصية

يطلق على مجموعة الصفات المميزة لإنسان على آخر بالشخصية . فشخصية ، الإنسان تبدو على وجهه وكلامه ومشيته وسلوكه . فكل منا له شخصيته الخاصة به والتى يتميز بها عن غيره . فالشخصية هى الإنسان نفسه برغم ان لها جانبين ، خارجى وداخلى . فالخصائص النفسية والجسمانية للإنسان هما اللتان نقرر بهما شخصيته . وهناك تساؤل فيما إذا كانت الصفات الخارجية للإنسان ليست ذات تأثير كبير فى الانطباع الذى يتكون لدى الأفراد عن هذا الإنسان . فالأوصاف الخارجية للإنسان هى التى يراها الأخرون ويتذكرونها عنه بالطبع .

الجانب الاجتماعى للشخصية

إن فكرة `` الشخصية `` اليوم لها دلالات ومعانى إضافية . فعندما يستحوذ سلوك الإنسان الاجتماعى على اهتمام الآخرين ، يقال إن `` له شخصية `` إذن فالجانب الاجتماعى فى الشخصية من الأهمية بمكان بحيث يمكن اكتسابه إما بالتغيير أو بالتحسين . والبعد الاجتماعى يفسر لنا ``الشخصية `` ويجعلنا نراها كنمط سلوك وعادات وعلاقات يمكن اكتسابها بواسطة أى شخص يطبقها على نفسه . والسبيل الذى نتبعه لاكتساب الشخصية المرغوبة هو أن نكون ذوى حساسية رقيقة فى تعاملنا مع

الآخرين . ويتفاعل الناس ايجابا أو سلبا معنا تبعا للكيفية التى ننظر بها إليهم أو نتحدث أو ننصت إليهم أو تعاملنا معهم . فاستنتاجهم عنا يعتمد على طريقة ملبسنا وسلوكنا وهواياتنا وحماسنا لما حولنا .

تأثير البيئة على الشخصية

يلعب الوسط الاجتماعى دورا هاما فى تكوين الشخصية لدرجة أن عمل الفرد وحتى سكنه لهما تأثير فى الشخصية . فبعض المهن – على سبيل المثال – تتيح فرصة الاختلاط بين الأفراد عن مهن أخرى . وهذا الاختلاط يؤدى إلى تغييرات جوهرية فى شخصية الفرد. وسوف يؤثر مستوى الاتصال الاجتماعى على تطور الشخصية . فالعامل البسيط يكتسب صفات خاصة ومميزة لبيئة العمال . وكذلك الفرد الذى يتعامل مع طبقة المديرين ورجال الأعمال يكتسب خصائصهم المميزة لهم . وعلى ذلك فالمحامى يتميز عن المزارع أو الذى يعمل فى بنك . وبرغم أن هذه الاختلافات أقل وضوحا الآن عما كانت عليه قبل ثورة الاتصالات ، فكلنا يعرف حالات معينة يعتمد فيها نمط الشخصية أو يرتبط باستمرار أداء المهنة . ونحن ندرك قبل هذا الاستمرار عندما نقول عن بعض من نعرف : '' ياله من بائع نمطى أو بنكيا معقدا أو فلاح بسيط ..... الخ . ولرفض أى شخص لانه نمطى . فإن ذلك يتضمن نقداً له . وما نود قوله هو : أن هذا الشخص لم ينفرد بشخصية تميزه عن غيره – وهذا يؤكد خطورة أن نصبح مقيدين بمهنة ونتركها تشكلنا فى قوالب شخصيات لا لون لها . لذا يجب على كل من يريد أن يتميز فى عالم الأعمال أن يقاوم الضغوط اليومية التى تضطره أن يتآلف مع مستوى مبتذل لا يتفق ومنزلته الاجتماعية .

أثر العمر على الشخصية

تتغير شخصية الإنسان كما يتغير عمره . وهنا أيضا تصبح الصفات الشخصية للأعمار المتوسطة ميزة عن الأعمار المتقدمة بدرجة كبيرة وهذه التغيرات فى الشخصية تصاحب التغيرات الجسمانية التى يتعذر اجتنابها ، كما يتخذ الانسان السمات النمطية المصاحبة لتقدم العمر . وهناك اختلاف كبير بين (الأفراد مختلفى الأعمال) لا يمكن ملاحظته بسهولة وهو الاختلاف فى كيفية تكوين الشخصية الجيدة المتميزة . فيميل الشاب إلى الاهتمام بالسمات الجسمانية فى الشخصية مثل المظهر العام وكيف يعتنى بشعره وابتسامته وقدرته على الرقص أو ممارسته للرياضة . ويسهل علينا السخرية من هذا التقييم لسذاجته ولكن يجب ملاحظة أن له مميزاته أيضا.وعلى النقيض ، يميل الشخص الأكبر سنا أن يعتقد فى الشخصية عن طريق العادات والميول المناسبة له . ولو أن الشاب الصغير يعرف كيف ينصت لمتحدثه ولا يتأفف أو يضجر من الاستماع لنصائح الكبار وتوجيهاتهم، فإن شخصيته تقترب للقمة من حيث التميز . وهذه أيضا صورة ساخرة ، لكن إذا نظرنا للعقل البشرى فى الانسان ، فسوف نصل إلى الحقيقة بداخله ، وأى فرد يفكر فى الصدق والحقيقة سوف يدرك أن الاشخاص الذين يسمحون لأنفسهم بأن تنزلق لأنماط من التفكير المتدنى لكى يصلوا إلى مبتغاهم ، وهم فى الواقع متوسطى التفكير .

تطرف الشخصية



تتدرج الشخصية من الحالة السلبية إلى الحالة العدوانية . وكلاهما غير مرغوب فيهما فالشخص السلبى الشخصية ....

كعديمها . فالشخص المثالى فى توافقه مع النمط المهنى ربما يكون سلبى الشخصية . وبالتالى فإنه يضيع فى الزحام لعدم تفرده بشخصية مميزة وأحيانا تكون حياة الفرد المنزلية أو جانب ما من حياته وبيئته الاجتماعية مسئولة عن نقص شخصيته . وفى معظم الأحوال فإن الاحتمال فى ذلك هو أنه لم يتعرض لاتصال اجتماعى كافى من خلال التعامل والهوايات المشتركة . فقوة الشخصية وجاذبيتها لا تكتسب فى جو من العزلة . وسلوك الإنسان المنعزل يؤدى إلى انطوائه وكبته ونمو السمات المعادية للمجتمع . ولهذا ، فعلى الشخص الذى يريد اكتساب شخصية ناجحة فى المجتمع ، يجب عليه اختيار بعض الهوايات الترويحية التى تسهل له عملية الاتصال الاجتماعى . والقاعدة الذهبية فى تحويل الشخصية السلبية إلى ايجابية هى التعامل مع الناس ومحاولة الانسجام معهم . وفى الطرف الثانى للشخصية السلبية تكمن الشخصية العدوانية . فعدوانى الشخصية سيؤثر فينا عادة ويثير أيضا مشاعر من الاعتضاض والكراهية . فاكتساب الشخصية المستبدة التى لاتهتم بحقوق ومشاعر الآخرين يؤدى إلى تجنبها مهما كلف الآمر . ومثل هذه الشخصية تضر اكثر مما تفيد .

شخصية العمل المتميزة

إن الشخصية السلبية أو السيئة الطبع تعتبر معوقا لرجل الأعمال مع أى قطاع من الجمهور الذى يتعامل معه مثل الموظفين والمنافسين والعملاء أو المجتمع المالى . فسواء كان مغرورا أو فظا أو ديكتاتوريا أو متملقا أو مغال فى شكه بالآخرين ، فإن شخصيته المكروهة تقف كحجر عثره فى طريق مستقبله . وأما الشخصية القوية السوية فإنها

تفرض على الآخرين احترامها وودها . وهى شخصية مستحبة فى كل مكان . كما أن صاحبها يوحى بالثقة فيه أكثر من الآخرين .

وقد أظهر استقصاءا حديثا أن ١٠% فقط من العاملين الذين تم فصلهم من العمل كان بسبب نقص المهارة والمعرفة . والباقى من هؤلاء المفصولين كان بسبب الاهمال والكسل أو عدم القدرة على التعاون مع الآخرين ، أى بمعنى آخر بسبب أخطاء يمكن اصلاحها فى الشخصية . ويقول رئيس شئون الطلاب فى جامعة وسط غرب امريكا أن مئات الخريجين من الجامعة بتقديرات متقدمة وتدريب متميز وبدعم الكثيرين من أعضاء الجامعة ، مازالو غير مرغوبين فى نظر أصحاب الأعمال وذلك بسبب عدم قدرتهم على تعديل أنفسهم وبسبب غرابة أطوار شخصياتهم . ويقول مسئول فى معهد الصرافة فى امريكا أن السلوك السيئ والشخصية الكريهة والتصرف البذئ تفقد الوظائف أكثر من نقص المقدرة على العمل . وقد أوضحت الدراسات أن الرجال ذوى الشخصيات القوية يحصلون على أجور ورواتب أفضل ويشغلون مناصب أعلى.

ابحث عن أخطائك الشخصية

نادرا ما يعرف الموظف السبب الحقيقى وراء فصله من العمل ، غالبا ما يقال له أن السبب فى الاستغناء عنه هى '' ظروف العمل '' أو '' الحاجة إلى تخفيض نفقات العمل '' أو شئ من هذا القبيل . ولو أن صاحب العمل كان يملك الشجاعة الأدبية والأمانة الموضوعية بالنسبة لهذا الموقف ، لقال مثلا لهذا الموظف '' أنت تعرف الكثير عن أعمال التصدير ، ومن الصعب استبدالك بغيرك ، ولكن جدالك الدائم عن

الأمور التافهة وتدخلك فيما لا يعنيك فى أمور الآخرين ، وعدم استعدادك للعمل بجد نهائيا فيما هو مطلوب منك ، جعلنى آخذ قرارى بالاستغناء عن خدماتك '' –فرب العمل لا يستطيع عادة – أن يحمل نفسه على قول الحقيقة ، فسوف يخبر الموظف الذى يستغنى عن خدماته بأن دلائل وتوقعات العمل فى التصدير مثلا ليست مبشرة بالنجاح ، وأن الميزانية لابد وأن تخفض تدريجيا وأن كل فرد فى المنشأة يعرف أنه من السهل على هذا العامل أن يجد عملا أفضل .

وهكذا ينفصل عن العمل ذاهلا ، ولا يعرف سبب فصله أو ما الخطأ فى الأمر . والواقع أن الفرد ربما يفقد عمله دون أن يدرك السبب الحقيقى فى ذلك . وهذا السبب يعتبر كافيا ليجعل كل فرد يتوقف عنده ويفكر فى الأمر . إذن يجب على كل منا أن يكتشف أخطاءه ويصححها بنفسه .

كيفية اكتشاف العيوب الشخصية

سوف يكتشف أى شخص جاد الكثير من الوسائل المساعدة المتاحة لتقويم عيوبه الشخصية . ويمكن بحث أسباب هذه العيوب بلا حرج . فعيوب الشخصية كانت دائما موضوعا للبحث وستظل بواسطة علماء وأطباء النفس والمستشارين المهنيين والمتخصصين . وما كتب عن هذا الموضوع متوفر بكثرة . والجهة الأولى التى يمكن بدأ البحث فيها هى الكتب العامة فالمدير الباحث يمكنه الاطلاع على ما كتب عن موضوع '' الشخصية '' يجمع أحدث الكتب والمجلات والمقالات عن هذا الموضوع .

والمكتبة العامة تعد مكانا جيدا للبحث عن التسهيلات التربوية المتعلقة بتحسين الشخصية ، مثل مناهج تعليم البالغين فى تحسين الشخصية ، علم النفس العملى ، الخطابة العامة ، فن البيع .. إلخ وكلها تدرس فى المعاهد التعليمية . وسيندهش الكثيرون عندما يكتشفوا المساعدة الكبيرة التى تقدمها المجتمعات المحليةلهم بحثا عن تحسين الشخصية .

اختبارات الشخصية

بعض كتب '' تحسين الشخصية '' تقترح أخذ بيان مفصل عن الخصائص الشخصية والقدرات والعادات فى شكل قوائم فحص – غالبا – لعرض الخصائص والصفات المرغوبة وغير المرغوبة . وهذه القوائم مفيدة لإنها تساعد فى اكتشاف العادات والسمات التى يجب له ان يتخلص منها المدير الناجح . وتضع هذه القوائم – أيضا – صورة موضوعية ومفصلة لسلوك الشخصية والتى يعتبرها الأفراد جيدة وغير جيدة على السواء . فهى تساعد فى وضع معايير شخصية ومقاييس يمكن الحكم بها على الفرد . إن اختبارات الشخصية اكثر دقة من قوائم الفحص وقد تم تجربتها على آلاف الاشخاص ، وتم وضعها بواسطة الجامعات ومستشارين فى علم النفس . إنها – فى الواقع – مجموعة من الاختبارات كل منها مصمم لقياس اكتساب بعض السمات الخاصة أو مجموعة من المهارات المطلوبة للشخصية المتميزة السوية . وعلى سبيل المثال فإن أحد هذه المقاييس أو المعايير يقيس ثمانية صفات وهى : المصداقية ، تحسين الثقافة ، القيادة ، الكد والمثابرة ، النشاط الذهنى ، التمكن ، التحكم فى النفس ، والمظهر الشخصى . وتحديد الدرجة او التقييم بمتوسط القراءات لكل الاختبارات الثمانية . ونقيس '' اختبارات الشخصية

'' الأخرى بالوقت الذى يستغرقه الفرد ليتجاوب مع المؤثرات المختلفة ومجال الأنشطة والاهتمامات والتعبير عن العواطف وتعدد البراعات ، عادات القراءة والمعرفة العامة والطاعة او الهيمنة والانطواء والانبساط .

تحسين مظهر القوام

يجد معظم الأفراد أن لديهم عيوب فى القوام بعد اكتشافهم أن لديهم عيوب فى الشخصية بعض هذه العيوب القوامية لا يمكن علاجها . فلا يستطيع أحد – مثلا – أن يحول الرجل القصير إلى طويل . والشخص العاقل السوى لن يهتم كثيرا بهذه الصفات الجسدية التى لا يستطيع حيالها شئ . ربما يستمتع الرجل بأنه طويل وعريض المنكبين وذو عضلات قوية وشعر جعد أسود وقسمات وجه سوية وبتميزه على شخص آخر لم ينل حظا من تلك الصفات . ولكن هذه الميزة تعتبر قصيرة الامد إذا ما قيست بتميز وقوة الشخصية . ولقد أثبت لنا التاريخ – مرات عديدة – أن بعض أعظم الرجال تأثيرا فى الاخرين كانوا لا يتمتعون بتلك الصفات التى يعجب بها معظم الناس . فرب رجل عادى وايجابى يكون أكثر سحرا من رجل فائق الجمال وبلا شخصية . وعلى أية حال ، فإن عيوب القوام يمكن تعويضها بزرع خصائص جذابة أخرى مثل رباطة الجأش والاتزان ، واللباقة ، ومهارات الحديث والرشاقة واليقظة والحماس ... إلخ . وعلى أية حال ، على المرء ألا يستسلم أو يخضع لمثل هذه العيوب القوامية بروح مهزومة . فالمظهر العام المتواضع مثلا يمكن – غالبا – أن يتحسن بتناول غذاء أفضل وممارسة الرياضة . ويمكن تقويم الأسنان ، ومعالجة النظر ... وهكذا . وإن طريقة المشى وتعاملنا مع بعضنا البعض وطريقة الحديث هم ثلاث عناصر هامة ضمن الانطباع الكلى

الذى نحكم به على الآخرين . إن جلسة خاصة أمام مرآه كبيره سوف تظهر معظم اخطاء وعيوب طريقة المشى والوقفة . والايماءه تكون احيانا عائق لما تسببه من حرج وسخافه وتردد. وإذا لم يتم التغلب على هذه العيوب فسوف يتم انصراف الزملاء عن بعضهم البعض والعملاء عن أصحاب المحال . إن تناغم الصوت الحسن وطلاقة الحديث ، عادات نافعة وثمينة لأى فرد . إن تبادل المعلومات الشفوية موضوع هام للغاية وسوف تخصص الفصل الثانى عشر لبحثه ومناقشته . إن حاله الفرد الصحية أساسية ولا غنى عنها لكل عنصر فى المظهر العام . إن الصحة الجيده تبدو فى العيون . وفى المزاج والمظهر ونبرات الصوت وحركة العضلات . وعلى العكس فإن التناغم العضلى والحيوى بسبب الصحة المعتلة الهزيلة يوحى بجو من الكسل والتراخى فعليك إذن الاعتناء بصحتك إذا أردت لنفسك شخصية جذابة وقوية .

أثر السمات الثقافية والفكرية

من بين مجموع الصفات التى تنقل خصائصنا للآخرين ، خصائص تتعلق بالعقل والثقافة وهى تتنافس مع الصفات الجسمانية . وفى الواقع فإن هذه الصفات الداخلية تصغر بجوارها الصفات الجسمانية لدى بعض الأفراد . وهكذا ، فإن رجل يتمتع بذكاء براق سريع الفهم وتفهم الآخرين والقدرة على الوصول إلى حل مبتكر وفعال لأى مشكلة محيرة ، فإنه يميل إلى التأثير فى الآخرين بميزة العقل والذكاء . وهذا صحيح أيضا بالنسبة لشخص يتخيل نفسه فى مركز شخص آخر ويحاول أن يبدى للآخرين احتياجاته ومشاكله . هذين الشخصين يمثلان ما يسمى بالشخصية العقلانية . وفى

واقع الأمر ، فإن كل منا يمثل شخصية ما بصرف النظر عن درجة ذكائنا أو ثقافتنا . ويعتبر من سوء حظنا أن ما نظهره من صفات ثقافية أو عقلانية للآخرين يسئ ولا ينفع ما نقصده من مفهوم أو أفكار . فإن طباع أو سلوك الأداء غير الكفء فى العمل أو عيوب وأخطاء الكلام وقواعد النحو والمصطلحات التى تعبر عن المعنى ما هى إلا أمثلة للخصائص والصفات غير المطلوبة . وبالنسبة لقواعد النحو ، فإنها مسألة عرف اجتماعى ليس غير وتتغير بمرور الزمن ولا تعكس شئ ذو أهمية بالنسبة للشخصية أو الذكاء ومع ذلك لا شئ يذكر أطول من ذله فى قواعد النحو من بعض الناس . ونفس الشئ فى الهجاء ، فالشخص الذى يخطئ فى الهجاء يقل تقديره عند من يقرأون رسائله . وفى مجال الأعمال ، فإنهم يكونون انطباعهم عن بعضهم البعض بواسطة الرسائل المكتوبة . فيجب أن تنبهنا هذه المعلومة إلى الاهتمام بطريقة الكتابة وصحتها (الكتابة بطريقة صحيحة) وأيضا بالقراءة . فنحن لا نستطيع قراءة خطاب شخص بسرعة بحيث لا نفهم مقصده أو نتغاضى عن أجزاء من رسالته . وإن فعلنا ، فإن إجابتنا على رسالته سوف لا يكون مقنعا وربما يغضبه . وسوف يحكم ببساطة على شخصيتنا بأنها '' غير فعالة '' وسوف نوصف بأوصاف آخرى مشابهة إذا كان ما نكتبه غير واضح أو غير وثيق الصلة بالموضوع الذى نكتب فيه . فالخطاب المملوء بالجمل المتضاربة الأفكار سيجعل القارئ يتساءل عما إذا كان كاتب هذا الخطاب ناضجا . فالأطفال هم الذين يقعون فى مثل هذه الأخطاء ، أما الكبار فيجب أن يميزوا ما يكتبون ! ومجموعة المفردات التى يجب أن نكتسبها والتى ستعكس نوع الشخصية التى نريدها تعتبر هامة ولو عرضنا أفكارنا فى أسلوب بال تنقصه الأصالة.

والشخصية ، فسيكون انطباع القارئ عنا أننا بلا شخصية أو أننا تقليديون مملون . فشخصية رجل الأعمال المقتنعة لا يمكن أن تكون لامعة وفعالة . إذا كانت هناك فوضى فى المصطلحات المهنية أو من خلال العبارات الفاترة المملة .

أثر الأحاسيس على الشخصية

تلعب الأحاسيس دورا هاما فى رسم الشخصية ، فالحماس والتعاطف والتفاؤل يضيفون قوة وجاذبية لشخصية رجل الأعمال . فالشخص الذى يظهر هذه الأحاسيس ينشر حول نفسه هالة جذابة لا يمكن مقاومتها ، وعلى العكس من ذلك ، فإن الشخص ذو الصفات السلبية مثل التحفظ (الانعزالية) والشك والتشاؤم فإنه يثير جوا من الإحباط والنفور . فكل منا عبارة عن مجموعة من المشاعر والأحاسيس وما نقوم به من أفكار تطرأ علينا ، قلما تكون بلا اكتراث منطقى فبعض الأفراد يبدو أنهم يفكرون بغريزتهم أكثر مما يفكرون بعقولهم فالكثير من معتقداتهم وقراراتهم – يكون من الواضح – أنها تعتمد على الأحاسيس أو التحيز أو الهوى . ومع ذلك فإنهم ليسوا دائما على خطأ . فهم يطيعون غرائزهم الراسخه أو اتجاهات طبيعتهم التى تحذرهم من الخطر أو تلمح لهم عن مقدار كبير من الربح المحتمل وهذه التوجيهات فى طبيعتهم أحيانا ما تكون بارعة وصحيحة . ولسوء التقدير فإن المرات التى تكون فيها توجيهاتهم صحيحة ، فإن هؤلاء الاشخاص يقتنعون بالاعتماد على بديهيتهم وحسهم . وهذا غباء منهم وخطر عليهم .

كقاعدة ومبدأ فإن التخمين البديهى ليس مرشد آمن لرجل الأعمال كما هو مع اللاعب فى مضمار السباق . فكلاهما يعودان للمنزل خاسرين . فالبديهية ليست بديلا عن البحث والتروى .

الاستبداد بالرأى

نظريا ، فإن الظلم والتحيز الذى يسميه الطبيب النفسى عقدة ليس ضارا تماما لكونه مجرد مجموعة من الأفكار المرتبطة برابطة عاطفية قوية . إن الذكريات والافكار التى تكون خبرتنا وتجربتنا مع الحياة تميل إلى تشكيل نفسها فى مجموعات مرتبطة معا ببعض الأحاسيس مثل عاطفة التعلق بالاسرة وحب الوطن ، والاعجاب ببعض الشخصيات فى المجتمع ، الافتخار بالجنسية التى ينتمى إليها الفرد ... إلخ . فمن هذه الناحية ، تعتبر العقد نتيجة طبيعية للنضج الذهنى والخبرة وكلنا يمتلك ويحس هذه العواطف والأحاسيس . وحتى إذا كان دلالة مصطلح العقدة سلبيا ، فإنها تبين موقع ‘‘ المشكلة ’’ فى الشخصية . وببساطة ، عندما نقول أن شخصا عنده عقدة نتيجة موضوع معين ، معناه أن نعلم الآخرين بأنه ذو تحيز مبالغ فيه أو لديه أحاسيس أو مشاعر ثابته تجاه هذا الموضوع . وعلى ذلك يجب تخفيض هذه المبالغة لكى نقبل بأراء هذا الشخص . وإذا كانت العقدة بها خوف غير طبيعى أو غير منطقى من شئ ما ، فإن علم النفس يسمى هذا بالهلع . ويوجد نوع آخر من العقدة سلبى وخطير ، وهو العقدة المكبوتة – وهى مجموعة الرغبات والذكريات التى تمارس تأثيرا دائما على الشخصية ولكن بشكل غير مباشر وغير ظاهر أما أكثر الأمثلة – شيوعا فهو مركب أو عقد النقص والدونية ، وفيها يشك الفرد داخليا فى قدراته . والمريض بعقدة النقص ، إما يتجنب ويتهرب من كثير من

المسئوليات بقدر ما يستطيع أو يلجأ إلى الفخر بنفسه أو الاعتداء على من هم أضعف منه ، وهناك نوع آخر شائع من العقد وهو عقدة الأم . وفيه يبدى الشخص طاعة مفرطة لأم تتسم بالانانية وحب الذات حتى بعد عمر طويل تعلم فيه اتخاذ قراراته بنفسه وكيف يتحمل المسئولية .

كيف تحل عقدك ؟

إن أشكال العقد الخطيرة ربما لا تؤثر فى رجل الأعمال الطبيعى أو تعوق تنمية وتطور شخصيته . ولكن ليس هناك بالطبع من هو معصوم أو ذو مناعة من العقد . فعلى سبيل المثال إذا لم تستطع أن تحصل على ما تريد ، فهل تسب وتشتم ، تثور أو تلقى بالأشياء ؟ فإن فعلت ، فإنك تعود بذلك إلى السلوك ‘‘ العداونى ’’ وتسلك سلوك الطفل إذا واجة العقبات . وهذا النوع من السلوك يكون من الصعب أن يؤدى للنجاح أو الشخصية المرموقة المحترمة فى المجتمع . ويؤخذ فى الاعتبار أيضا الشخص الذى يلقى باللائمة على الظروف وعلى الآخرين .... تبريرا لفشله . وهذا ما يسمى ‘‘بالاسلوب الاسقاطى ’’ فى علم النفس . وهى طريقة أو اسلوب رخيص لشراء راحة قصيرة أو تخلص من المسئولية بدلا من الخزى والخجل الذى يتبع الوقوع فى الخطأ . وبإستمرار تفاقم وازدياد مشكلة أو عقدة الاسقاط فإنها تتسع لتشمل زملائنا حتى نتخذ دائما كبش فداء نتيجة أخطائنا نحن . بالاضافة إلى اعتبار أن الحكومة ، وعالم الأعمال وحتى النظام الاقتصادى كله متآمرون ضدنا ويصبح تفكيرنا متسما بالتشاؤم والشك . وهناك حالة أخرى للتخلص من مسئولية الفشل بأن يلجأ الشخص الذى يفشل إلى ‘‘ عقلنة الفشل ’’ فهذا الذى يفشل فى مشروع تجارى – مثلا – ربحا يخبر زملائه والمحيطين به

بأنه لم يكن ينوى أبدا تنفيذ هذا المشروع فى المستقبل ، أو أنه أراد أن يعلمهم عن طريق التجربة ولو كانت هذه التجربة خاسرة .

شخصية المنبسط والمنطوى

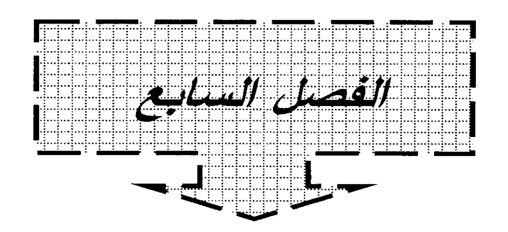
لقد كتب الكثير عن الشخصية المنبسطة والشخصية المنطوية ولم يبق هنا إلا أن نضيف القليل . فمن السهل أن نميز بين الشخصيتين . وفى الواقع ، يظهر معظمنا صفات كلا الشخصيتين ، وبرغم ذلك ، فإن صفة أو أخرى من هذه الصفات تبدو أنها متأصلة فى الشخصية . ويمكننا القول أن المنطوى – تقريبا – هو '' رجل الفكر '' أو التفكر ، أما المنبسط فهو '' رجل الفعل والعمل '' . فالمنطوى يميل للعمل الانفرادى والبعد عن الشهرة ويتخذ القليل من الاصدقاء . أما المنبسط فيبحث عن الرفقاء والصداقة ويستمتع بالشهرة والزيوع ويستقى خبرته من مدرسة الحياة اكثر من الكتب فالمنطوى يخترع والمنبسط يطور . وكلاهما مطلوب ، يجب أن يكون هذا واضحا تماما – لان هناك مفهوم عام (خاطئ) بأن الانطوائية هى شئ قريب من المرض أو عرض من الأعراض المرضية التى تهدد بمشاكل عقلية . والحقيقة هى أنه لاشئ خطأ فى كون الانسان منبسطا أو منطويا إلا إذا أدى به هذا إلى التطرف . فقط هناك تحذير يجب أن يضاف إلى ما سبق ، وهو أن الانطواء أو الانبساط ربما أستخدما كملجأ للهروب من المشاكل التى لايريد المرء أن يواجهها ، فربما ينغمس فى أعمال أو أنشطة اجتماعية حتى لا يبقى عنده وقت للتفكير فى مشاكله . وهذه ما يسميه علم النفس '' الهروب فى الانبساطية '' . وهو هروب من محنة غير سارة أو من مواجهة او حل مشكلة ما . والمنطوى الذى يهرب من مشكلة لديه ، يهرب بطريقة أخرى وهى

الاكتئاب أو يلجأ إلى أحلام اليقظة بأن يظل متفكرا فىتحقيق أحلامه لفترات زمنية طويلة ، وبمرور الوقت فى التفكير والاستغراق فى المشكلة يصبح من الصعب عليه أن يمارس إرادته أو يتخذ قراراته .

كن أمينا وواثقا من نفسك

من الواضح أننا لا نستطيع تنمية شخصياتنا إلا إذا واجهنا أنفسنا بصراحة وشجاعة . فنحن جميعا نتاج صفاتنا الموروثة وبيئتنا . وقلما نجهل تأثير جهلنا بدوافعنا ومحفزاتنا وطباعنا ، فيجب دائما رؤية أفعالنا من وجهة نظر موضوعية . يجب أن نتعلم التعامل مع أنفسنا كغرباء لا نثق بهم حتى نستطيع تقويم انفسنا . وعلى المدى الطويل ، سيكون المفيد والافضل أن نكف عن التساهل فى محاسبة أنفسنا عما تفعله أونقترفه من أخطاء . فالهدف من دراسة المشاعر والأحاسيس والانفعالات فى "الشخصية" ليس لايجاد أسباب وذرائع نتحسر ونندم بسببها . ولكن الهدف من هذه الدراسة هو اكتشاف العيوب فى شخصياتنا وبالتالى يمكننا تصحيحها . فالشخص الذى ينوى النجاح يجب أن يتجرد من الاسترسال فى العاطفة دون العقل . فإذا اكتشف أنه مستغرق ومسترسل فى السلوك المتردى ، أو الخيال أو التبرير للأخطاء أو الانطواء أو الانبساط الزائد والمتطرف ، فيجب عليه ألا يضيع الوقت فى الآسى والحسرة أو الاستغراق فى التفكير وأحلام اليقظة ويستبدل ذلك بالبواعث الحافزة على النجاح والتى ستساعده على إزالة العقبات التى تحول دون نضجه وتطوره . فالرجل الناجح يثق فى حكمته وحكمه على الأشياء ولكن لا يجب أن يساوره الغرور فى أنه معصوم ومنزه عن الذلل والخطأ . فإذا أخطأ عالج أخطائه بأمانة وموضوعية.

ويتحمل نتائج خطأه ويتعلم من التجربة . فالمهم أن يدرك أن الانسان لا يموت بنفس الشخصية التى ولد بها ، فبالمثابرة وقوة الارادة يحول شخصيته إلى قيمة فى الحياة يستطيع من خلالها أن يحسن فرص نجاحه بصورة رائعة فهيا إلى تحسين شخصيتك من هذه اللحظة ...



إغتنم ذكائك

إعتنى بعقلك

إبدأ بتدريب ذهنك

حاول أن تركز

إبتعد عن وسائل اللهو

التخطيط يساعد على التركيز

الاهتمام يفيد التركيز

إلجأ إلى قوة الارادة كملجأ أخير

الاجهاد فى العمل خداع ووهم

إحذر الشعارات والآراء الجوفاء

قوى ذاكرتك

جدد أساليب استيعابك

استخدم ذاكرتك



الفصل السابع

إغتنم ذكائك

إن ملاحظة أو مشاهدة شخص ينمى قواه الذهنية أمر رائع كمشاهدة آلة تعمل أو تدور بسهولة ونعومه . إن المرء ليعجب بالشخص الذى ينجز عمله بدقة وينتقل من مشكلة إلى آخرى بسرعة ، موجها حواسه وتركيزه على كل مشكلة ، ويحلل البيانات فى أقل وقت ، ويتخذ القرار بلا تردد ، ويشرع فى العمل المناسب بطريقة حاسمة .

اهتم بعقلك

إن تنمية القوى الذهنية ليست سهلة ولا بسيطة . فهى ليست سهلة لإنها تتطلب الكثير من تحليل النفس والصبر والعمل الدؤوب . وليست بسيطة لإن الكفاءة الذهنية تشمل عدد كبير من القدرات والمواهب الخاصة التى يتطلب كل منها تنمية وتقوية . فأول خطوة واضحة تماما ، ومعنى أن نعتنى بالعقل هو أن نوقفه عن الانجراف فى التيار . وفى القصيدة التى يفتخر فيها الشاعر بنفسه ويقول '' إننى سيد نفسى '' يبدو أنها ليست فخرا بالمعنى الكامل ، فإذا فسرنا معناها نجد أنه يعنى علمه بمواهبه وقدراته وأنه قد رسم طريقا لنفسه على خريطة معرفة الذات . وهذا النوع من التقييم (التقدير) الذاتى يعتبر ضرورة للفرد قبل تحقيق أى نجاح او تقدم .

إبدأ بتدريب ذهنك

هناك عدة طرق محددة يمكن للفرد أن يسلكها لتنمية مواهبه وقدراته الذهنية .وسوف نسرد القدرات التى أثبتت التجربة أنها هامة لتنمية الكفاءة الذهنية .

١ - *القدرات التى تساعد على التركيز :* وهى التى تمكن رجل الأعمال من التركيز المؤكد السريع والكامل للمهام اليومية .

٢ - *القدرات التى تؤدى للتفكير الواضح :* وهى التى تمكن رجل الأعمال من حفظ الأشياء بدقة وتحليل الافكار وأن يتخذ قرارات سليمة وسريعة . وغنى عن البيان ما لاتخاذ القرار من قوة فى عالم الاعمال .

٣ - *القدرات التى تؤدى للتذكر :* وهى التى تمكن رجل الاعمال من تثبيت المعلومات فى الذهن للاستدعاء الدقيق والسريع .

وأى برنامج شامل للتدريب الذهنى سوف يشتمل على أهداف من هذه المجموعات الثلاثة السابقة . وسوف ينتقل التأكيد من مجموعة لأخرى أستنادا إلى نقاط ضعف وقلة كفاءة المعرفة الفردية .

حاول أن تركز

يحتاج رجل الاعمال لإن يكون قادرا على التركيز الخالص لفترات قصيرة موجها اهتمامه للمشاكل المتتابعة والتى لا علاقة فيما بينها . والميزة فى تركيزه هنا هو المرونة عندما تتعارض هذه المشاكل من حيث عدم ارتباطها فيما بينها . كمثال من يحاول أن يركز فى حل مسألة واحدة لمدد طويلة . وقد اكتشف علماء النفس أن بواعث اللهو لا تتوقف عن العمل داخل الذهن حتى أثناء التركيز التام . ويمكن بالتمرين البسيط القليل اليومى

تقوية القدرة على التركيز . فمن الممكن ذلك إما بالزيادة التدريجية لفترة التركيز اليومى ، وإما بإهمال إحدى المشاكل تماما والتحول بسرعة ونشاط لمشكلة اخرى . وفى الطريقتين فإن معرفة ما يجب عمله يعد قطع نصف الطريق إلى التركيز الكامل . وبالاضافة إلى ممارسته التركيز المتدرج ، فإنه من الممكن تقليل كل ما يلهى - ببساطة - بالابتعاد عنه وتجنبه . وبالنسبة لبيئة العمل فإن الفرد تساعده هذه البيئة أو تعرقله عن التركيز بتناسب طردى مع عدد بواعث اللهو ومدى تأثيرها . فعلى المرء أن يهدف إلى خلق موضع لعمله يكون مهيئا قدر الاستطاعة لمساعدته على التركيز . فقد وجد علماء النفس الصناعى أن كفاءة العامل يمكن زيادتها بنسبة ٣٥ % عندما ينتقل من مكان ذو ضوضاء إلى مكان هادئ . ومع تقدم طرق الانشاء المعمارى لاسكات الضوضاء ومع إتاحة وسائل وأجهزة المكتب الهادئة وأثاث المكتب المريح ، فلا داعى أو مبرر لإعطاء فرصة لظروف العمل أن تضاعف من بواعث القلق والاضطراب وتقلل الكفاءة أو تضيف من تعب العمل . إن سجلات الانتاج تبين أن العمل الذى يتم فى بيئة ضوضاء لفترات طويلة تؤدى إلى تقليل الكفاءة. مثل هذه البيئة تضغط على الأعصاب ، فلا يجب العمل بها بلا ضرورة .

إبتعد عن وسائل اللهو

إن ترتيب وتنظيم العمل يبين اهمية اختصار وتقليل الاجراءات غير الضرورية التى تشتت من تركيز رجل الأعمال كالآتى :-

١ - المدير الإدارى له عمله المحدد الخاص به .

٢ – *تعمل السكرتارية على تفرغه لأداء عمله* هذا وذلك باستقبال المكالمات التليفونية وخاصة تلك التى لا تتطلب اهتمام .

٣– *ينظم رؤساء الأقسام الاعمال الروتينية* التى تتطلب إشراف المدير .

٤ – *يقوم المساعدون أيضا بتخفيف العبء من على كاهل المدير.*

ولو نظرنا إلى المنشآة الحديثة ككل ، فسنجد من أول بريد الصباح حتى تدفق العمل المعقد من مكتب لآخر أن العمل قد تم تخطيطه على أساس تحقيق أعلى قدر من التركيز .

إن المدير الذى يشعر بأن الأعمال الصغيرة الكثيرة تسرق وقته على حساب القضايا الهامة التى تتعلق بسياسة المنشأة ، وجب عليه مراجعة نظام المنشأة . فإن لم يكن هذا النظام يلائمه فى إنجاز عمله ، كان بالآحرى أنه لا يلائم أو يساعد مرؤسيه . فجزء هام من وظيفة المدير ودوره فى المنشأة أن يعزل مرؤسيه عن كل ما يلهى أو يؤدى إلى عدم التركيز .

التخطيط يساعد على التركيز

إن رجل الأعمال الناجح الذى يرأس منشأة مشهورة ليتخذ التخطيط وجدولة الأعمال وسيلة لرفع مستوى التركيز فى المنشأة ، ومتخذا شعارا وهو '' أن عملا واحدا فى الوقت المناسب ، يعد إنجازا كبيرا فى حد ذاته'' وعلى ذلك فهو يدرب مرؤسيه على معالجة أى مشاكل فى مواعيد محددة تماما . فتخطيط العمل يجعل التركيز عملية سهلة ، وذلك ببساطة لإن العمل فى هذه الحالة – يقسم إلى أجزاء

يمكن أداءها بسهولة . فكمية العمل الكبيرة تغرى الأفراد بالتسويف والتأجيل . وبالتخطيط يصبح تراكم العمل مقسما ومحدد المواعيد وتصبح مسألة التغلب على الكسل والجمود أسهل كثيرا . ويروى (بايوت) المعلم الفرنسى كيف أنه كان يرتبك من كثرة المراسلات على مكتبه عندما أصبح رجل إدارة فيقول ‘‘ كنت ألقى نظرة سريعة على كومة المراسلات ’’ ‘‘ ثم أتصفح واحدة بعد أخرى دون أن آخذ أى قرار فيها ’’ ثم اكتشف بعد ذلك أنه يضيع وقتا كبيرا مما أثار أعصابه . وسرعان ما قرر أن يتصرف فى واحده دون أن ينظر إلى الأخرى . فكانت النتيجة ساحرة وعظيمة فقد أنجز عمله فى وقت أقل ، واستعاد رباطه جأشة ثانية وهدأت أعصابه إلى طبيعتها . فيجب أن يتعلم – مبكرا – رجل الأعمال العادى درس ‘‘ بايوت ’’ الذى تعلمه ‘‘بايوت ’’ ‘‘ نفسه ’’ متأخرا . ولكنه – عادة – لا يتعلمه جيدا كما يعتقد . وحتى عندما يكون العمل مجدولا ومؤقتا بمواعيد ثابتة ومحددة ، فإن المرء يميل إلى توزيع تركيزه على كمية كبيرة من الأعمال . فمثلا ربما يتناول المشكلة ككل بينما يجب عليه أن يقسمها إلى أجزاء ويعالج كل جزء على حده .

الاهتمام يفيد التركيز

عندما يؤجل الفرد عملا ، فهو عادة يفعل ذلك باعتبار أن هذا العمل بغيض أو صعب فالشئ المثير (من وجهة نظر علم النفس) يضمن التركيز بسهولة وبلا مشقة . فالمشكلة إذن ، هى ايجاد طريقه ما لتحويل مهمة بغيضة وصعبة إلى مهمة محببة وسهلة . وكل رجل أعمال ناجح يصل فى النهاية إلى أن يكون العمل بالنسبة له ليس مثيرا وشيقاً فقط بل مسليا وجذابا . وهذا هو

الهدف، وهو ليس صعبا . وهذه مجموعة من الأساليب التى يمكن استخدامها :

١ – *تحقق وتأكد أن العمل جدير بالاهتمام* . فلو نسب الفرد عمله الشخصى إلى تقدم المنشأة ، أو لتقدمه هو نفسه ، أو لآمال رؤسائه وزملائه أو حتى لإحباط المنافسين ، فسيجد نفسه – سريعا – يقدر هذا العمل أكثر من ذى قبل . فبمجرد أن نرى الانجاز لعمل غير محبب إلينا قد تحول إلى إنتاج ملموس أو فى شكل أرباح مبيعات للمنشأة . أو أن هذه المهمة تؤدى بكفاءة وتقلل من المنافسين ، فسنجد أننا مهتمين بهذا العمل البغيض ، ولدينا الاهتمام الذى يمكننا من معالجته والتعامل معه بنوع من السرور ولو صعبا .

٢ – *اعتبار العمل منافسة أو صراع* : فالمدير يمكنه أن يطعم عمله بالبهجة والحيوية كأن يضع نصب عينيه مجموعة من الخطابات التى يجب أن تكتب فى وقت محدد ، أو يرتب المكتب فى ساعة محددة ، أو يتابع جدول أعماله على أن يتم فى ميعاده .. وهكذا .

٣– *تنمية وتطوير اهتمامات جوهرية فى العمل :* وذلك بأن نعرف أكثر عن العمل الذى نؤديه ، وأهميته للأقسام الأخرى فى المنظمة (المنشآة) ، وكيف يتم التعامل فيه من قبل المنظمات الأخرى ، والسجل الماضى والمستقبلى للنشاط وإمكانيات أداءه بطريقة أفضل ، حضور اجتماعات النوادى والنقابات المهنية حيث مشاركة الخبرات الخارجية والاطلاع عليها للاستفادة بها . وأيضا بقراءة مقالات فى مجال التخصص . فكلما عرفنا أكثر عن أى عمل او نشاط ، كلما أصبح مثيرا وشيقا .

إلجأ إلى قوة الارادة كملجأ أخير

ربما يبدو عملنا صعب لما نشأنا عليه من عادات الترف وتضييع الوقت ، وفى هذه الحالة فإن الاجراءات المطلوبة لمعالجة هذا الأمر يجب أن تكون صارمة وفى الحال . فقوة الإرادة هنا مطلوبة عمليا وعلى وجه الخصوص للتغلب على إجراء التأجيل الذى تعودنا عليه ، ثم بعد ذلك نستطيع العمل بدون إجهاد الارادة . وهناك مثال يشبه هذا الموقف وهو عندما نقف على ضفة نهر ونتردد فى القفز فى الماء البارد . فهنا يجب عمل شئ واحد فقط وهو أن نقفز . فمجرد حسم الأمر بالقفز فى الماء ، سرعان ما نشعر بالدفء والانتعاش ، وهكذا فى باقى الأمور فهى تسير على ما يرام . فيستطيع المرء اكتساب عادة تحمل المشاق حتى النهاية أو يأبى التخلى عن طريقه أداءه فى العمل . وإذا كانت البداية تستحق فالمتابعة أحق . وإذا لم تكن سياسة المنشأة خاطئة ، وجب التنفيذ حرفيا ، . والإصرار على تكرار سلوك معين فى العمل كالوصول لمكان العمل فى الميعاد المحدد وتأدية العمل غير السار والصعب أولا وعدم الخروج من مكان العمل حتى ينتهى هذا العمل ، كل هذا يعد مساويا لقوة الارادة .

الاجهاد فى العمل خداع ووهم

لقد لاحظ علماء النفس والأطباء أن هناك ضعف عام لدى هؤلاء الذين يعملون بكل طاقتهم . والاقتصادى الشهير '' إرفنج فيشر '' كتب عن ''وهم '' الاجهاد فى العمل فقال '' معظم الذين يجهدون ويرهقون فى العمل ، هم ضحايا للهواء الفاسد ، والغذاء الملوث وتسمم البيئة والقلق والاضطراب ... إلخ ، فهم يعتقدون أنهم طالما يتعبون

فى العمل ، فلا بد أن يكون عملهم متعب ومجهد وشاق . وهم بلا شك يعملون جهد طاقتهم ،ولكن جهدهم هذا يعد قليلا إذا ما مارسوا الرياضة ولم يسرفوا فى الطعام وتجنبوا الكحوليات وابتعدوا عن القلق والاضطراب المستمر . فالرجال العصبيين يعانون دائما من الاحساس بالتعب . وعلاجهم هو المواظبة على العادات والاحوال الصحية (كالنظافة) المفضية إلى الصحة مع التركيز والاهتمام بالحصول على قسط وافر من النوم . وعلى العكس من ذلك يوجد بعض رجال الأعمال الذين يفيدهم كثرة العمل .

إحذر الشعارات والآراء الجوفاء

إن الشعارات تعد أخطر من الكلمات المبهمة واكثر صعوبة فى أن تكتشف وكذلك يصعب التخلص منها . وهى عباره عن تقييمات وأراء تنقصها الشخصية . وهى أيضا عبارة عن أحكام (سابقة التجهيز) وعبارات ملفتة للأنتباه ونجدها فى كل مهنة وأى مجال من المجالات . وربما يكون عالم الأعمال هو أقل هذه المجالات تعرضا لمثل هذه الكلمات والعبارات الرنانة والفارغة والسطحية . فهى تكثر فى مجالات السياسة حيث الكثير من التفكير المدعى والمزعوم وهو مجرد تكرار أو تلاعب بالألفاظ الوقتية البالية على أية حال ، فإن عالم الأعمال يشارك بنصيب فى هذا المجال . وبعضها حقيقى ، والبعض الآخر حقيقى ولكن فى أوقات آونه معينة وباستثناءات خاصة . فمثلا هناك شعار " العميل دائما على حق " والذى له أصل شهير . ومع ذلك قد يؤدى إلى ظلم بين مثل إرجاع البضاعة المشتراه من قبل الزبون الهوائى أو الشاذ المزاج . وغالبا ما يقابل كل إصلاح أو تغيير فى صميم العمل باعترضات قائمة على شعارات جوفاء .

فيجب على كل منا أن ينظر نظره بناءة لأراءنا الشخصية وكذلك لأراء الآخرين . فيسأل قبل أى شئ قائلا لنفسه : هل هذا صحيح ؟
ماهى الوقائع ؟ هل راجعت هذا (العمل) أم فقط أعترض ؟ وأسئلة مثل هذه سوف تضعنا على بداية طريق التفكير السليم .

قوى ذاكرتك

تعتبر الذاكرة الواعية الحافظة للأحداث قيمة كبيرة لأى إدارى . فهى تمكنه من بحث المشاكل بشكل أسرع . ومن يفتقدها يفتقد الكثير . وهناك بعض التجارب التى يمكن تذكرها بسهولة أكثر من الآخرى . والعنصر الأساسى لأى ذاكرة يبدو فى الربط بين التجارب التى تصادفنا بنوع ما من الارتباط مثل وقت حدوث التجارب أو المكان أو تبعا للسبب والنتيجة .....إلخ . ولكن قوة الربط بين هذه العوامل يعتمد على عدة عوامل مثل التكرار فى حدوث التجربة ، وقوة الانطباع عن هذه التجربة والأثر العاطفى أو الانفعالى أو التأثيرى بها وايضا البداهة والسرعة . وبالطبع ، فإنه كلما كانت التجربة حديثة ، كلما كان تذكرها أسهل وأسرع . ولكن كبار السن يميلون لتذكر الاحداث التى صادفتهم فى أيام شبابهم أكثر من التى صادفتهم فى منتصف العمر ، فالأمر بالنسبة لهم أن أسبقية الحدث والتجربة تهمهم وتعنيهم اكثر. وبما أن هذه العوامل خارجية، فإنها بعيدة عن التحكم فيها والسيطرة عليها . ولكن يمكننا التغلب على هذا الامر وتدبره – فلو أننا نقرأ باستمرار عن الادارة وعالم الأعمال ، يمكننا تكييف أنفسنا للتفكير فى أساليب وأفكار هامة معينة بشكل مستمر . فباستخدام اسم جديد للمعرفة بصورة متكررة ، فإننا بذلك نقوى الانطباع الأول لدينا عن التجربة أو الحدث . والخلاصة أن

أى تحسن فى الذاكرة ، هو نتيجة تحسن فى الحفظ والاستيعاب . لذلك يجب علينا تحسين طرق ووسائل الحفظ .

جدد أساليب استيعابك

الاجراءات الاتية تبين طرق عامة فى سبيل تحسين الذاكرة :

١ - *صمم على أن تتذكر :* فمن ينوى حفظ أو تعلم شئ ، فقد قطع المسافة . إذن قل لنفسك : '' لابد وأن أتذكر هذا '' فهذه الوسيلة طبقا للتجربة – تزيد كفاءة الذاكرة بمقدار ٦٠% .

٢ - *ركز فيما تؤديه من أعمال :* فكثير من الناس لديهم عادة سيئة وهى تأدية أكثر من عمل فى وقت واحد . والبعض الآخر من الناس يجعلون وسائل اللهو تشتت أذهانهم عما يقومون به من عمل . ولذلك يمكننا تحسين الذاكرة بالالتفات إلى شئ واحد فى وقت واحد .

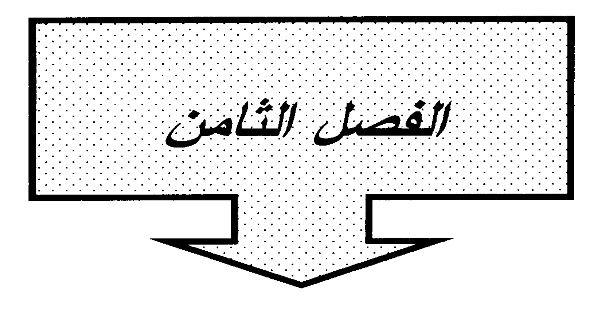
٣ - *كرر انطباعك على قدر ما تستطيع :* وذلك باستعمال أكثر حواسك ما استطعت ، فمثلا عندما تسمع كلمة جديدة ، يمكنك أن تقولها ثم تكتبها ، ويمكنك أيضا خلق الفرص لتكرار الوقائع والأفكار الجديدة كلما استطعت ذلك .

٤ - *إبحث عن الدلالات والمعانى المشتركة :* فيمكنك الربط بين الأفكار القديمة والجديدة فمعظم الحفظ الراشد يكون على أساس المنطق وليس على أساس الصم غيبا . وعليه فإن الحفظ والتذكر المنطقى يتطلب أن يكون الاشتراك بين المعانى ذو المعنى المشترك .

استخدم ذاكرتك

بعض البارعين فى التذكر يستخدمون حيل بارعة تساعدهم فى تذكر الاشخاص والأشياء . فهذا '' هارى لورين '' الذى كتب فى هذا الموضوع بعض الكتب – الشيقة يستطيع بعد مقابلة ٥٠٠ فرد بساعات قليلة أن يتذكرهم واحدا بعد الاخر دون نسيان أى من أسمائهم . وهؤلاء الأشخاص لم يولدوا بهذه العقول المتفوقة البارعة التى تتخطى العقل البشرى . ولكن استطاعوا تنمية وتطوير عقولهم ووسائل ذاكرتهم بأساليب غير عادية . ومع ذلك فإن أساليبهم بسيطة للدرجة التى تسمح لكل فرد باستخدامها . فلتذكر الأسماء مثلا ، يستخدم هؤلاء البارعون فى التذكر نفس القواعد التى ناقشناها سالفا . فهم يربطون بين الأسماء وأشياء أخرى مفضلين '' الربط البصرى '' فهم لكى يتذكروا التأثير القوى للأسماء عندهم ، يفكرون فى ارتباط '' بصرى '' غير عادى فمثلا لتذكر إسم رجل يدعى '' ديل هين '' يجب ربط اسمه باسم دجاجة أى '' هين '' وكذلك '' توزيع ورق اللعب '' أى '' ديل '' أى تذكر اسم '' ديل هين '' بربطه بصورة بصرية وهى '' دجاجة توزع ورق اللعب '' وهؤلاء المتميزين فى التذكر لديهم طريقه أسهل لتذكر سلسلة من الأشياء وهى تعتمد أيضا على '' الربط '' أو '' الصفة المشتركة '' . فمثلا لكل كلمة عددية يرمزون بشئ يقابلها شكلا فيتذكرون الشئ الذى يربطون به بين الكلمة العددية وهذا الشئ وعلى سبيل المثال رقم١ يربطون بينه وبين مبنى الحكومة ورقم ٢يربطون بينه وبين الاوز العراقى '' لتشابه فمه ورقبته وجسمه '' مع رقم ٢ بالانجليزية ورقم ٣ يرتبط بقبعة ذات ثلاثة أركان ورقم ٤ بطاوله كره البنج بونج ، ورقم ٥ بفندق الخمس نجوم

وهكذا ، كل شئ يريدون تذكره ، يربطون بينه وبين صورة ذهنية معينة .
وهكذا فإن الذاكرة السليمة تعتبر تجربة شيقة ومثيرة ، وهى فى الوقت نفسه تجربة مفيدة لأى فرد له طموحات ادارية وعملية وهى للأغلبية العظمى من الناس تعتبر خطوة ضرورية فى تنمية الكفاءة الذهنية .



كيف تصبح مديرا كفأ

حافظ على طاقتك

نظم حياتك تكن اقتصاديا

كيف تصمم جدول اعمالك

رتب عملك

رتب مكتبك

الكفاءة تعنى الحركة

الفصل الثامن

كيف تصبح مديرا كفأ

والآن ، يجب على القارئ أن يكون مدركا للتشكيلة العريضة من المهام التى تقع فى مجال مسئولية المدير . فمسئوليات الادارة المتعددة تلقى بثقل أعبائها على كل من الجسم والذهن ، فتتطلب درجة من القوة الجسمانية واليقظة الذهنية فوق المتوسطة . ولتحقيق هذه المطالب ، يجب على رجل الأعمال الاحتفاظ بلياقته البدنية والذهنية والنفسية . فيجب عليه تحويل بدنه وعقله إلى . أداة تنفذ أهدافه واهداف منشأته . ويجب أن تكون محصلة سماته البدنية والذهنية والثقافيه منصهرة فى شكل شخصية قوية ومقبولة تمكنة من أرتداء وشاح القيادة الذى يليق برجل ادارى عالى المنزلة . وربما يبدو ذلك صعبا ، ولكن هذا ما يجب على أى رجل أن ينجزه إذا ما رغب فى تحقيق النجاح . ويحقق البعض درجة من درجات النجاح بعملية بسيطة وهى السير فى التيار (مع الموجة) .وهم أولئك النفعيون والانتهازيون الذين يستفيدون من الظروف المحيطة بهم . ولكن فى المدى الطويل ، فإن الذين يحققون نجاحا بارزا هم اولئك الذين يواجهون – بتصميم – مهمة تنمية كفاءة شخصياتهم لأقصى درجة . وهم يحققون الهدف ، ليس لأنهم موهوبون أو نفعيون ولكن يحققون ذلك النجاح لتصميمهم على بذل أقصى ما فى جهدهم من أداء جيد . وهم عندما ينطلقون فى طريق النجاح ،فإنهم يدركون أنه يجب عليهم عمل الكثير من المهام والقيام بها ولكنهم من الحكمة بحيث يقسمون هذه الأعمال ويتولون معالجة كل على حده وفى وقت واحد . (أمر واحد فى وقت واحد) .

حافظ على طاقتك

هناك العديد من السبل لتضييع الطاقة . فمثلا التركيز والتخطيط والتفكير والتذكر كلها عمليات ذهنية ، ولو تمت بطريقة خاطئة ، فإن الكثير من الوقت يضيع هباءا ، وقد ناقشنا ذلك فى الفصل السابق . وعلى المستوى العملى ، فإن التنظيم غير الكفء لأدوات العمل وأنظمتة ، تؤدى إلى إضاعة الكثير من الوقت الثمين والطاقة . فالمكتب – نفسه – إذا لم يرتب بطريقة جيدة ، فإنه يقلل من كفاءة المدير . وكذلك أنظمة العمل غير المنطقية تؤدى إلى تعطيل وتضييع وقت العاملين جميعهم والكفاءة نوع من الاقتصاد ، حيث أن جوهرها هو الحفاظ على الطاقة والوقت والمكان . فلو تصورنا رجل عبارة عن كتلة من الطاقة والتى لابد وان تنفذ فى مجال ما ، فإن هذا الرجل يحقق أعلى درجة من الكفاءة عندما يوجه طاقته بحكمة بحيث ينجز مهمة ما فى أصغر مكان ممكن وفى أقل وقت ممكن .

نظم حياتك تكن اقتصاديا

إن التنظيم أمر حيوى للمنشأة ككل وأيضا لكل إدارة فيها . فالتنظيم الجيد يحدد الأنشطة والمسئوليات التى تخص الأفراد والإدارات فى المنشأة . ويحدد أيضا علاقة الادارات ببعضها البعض وما هى حدود سلطة المنشأة فى سير العمل . ولكن التنظيم والكفاءة والفاعلية مثل " الصدقة " يجب ان تبذل او تعطى لأهل المنزل اولا (الاقربون اولى بالمعروف) . فرجل الأعمال الطموح يجب عليه تنظيم أموره وترتيب عمله بصورة مستمرة ، وله أن يسأل

نفسه هل يخطط ويقوم بعمله بكفائة مائة بالمائة ؟ فإذا لم يكن كذلك ، وجب عليه إعادة تنظيم ذاته وانشطته حتى يرضى عن النتائج . وهناك العديد من وسائل إعادة التنظيم إذا كان الفرد يبدد طاقته ووقته ، وهذه بعض الاخطاء التى تقلل من تنظيم حياتك :-

١ - *الانتقال المستمر من نشاط لآخر :* إن الانسان مثل الآلة ، فإنه يفقد القوة الدافعة اذا ما توقفت . وبعد أن تبدأ بعد الانقطاع فإن الآلة تأخذ وقتا حتى تستعيد حركتها المعتادة التى فقدتها . ولهذا يجب أن يتجنب المدير الإدارى التنقل من نشاط لاخر أثناء يوم العمل ، فإذا كان مخططا جيدا فإنه يستطيع تجميع الأنشطة الرئيسية ليوم العمل أو الأسبوع لكى يتخلص من الكثير من الأعمال المعاكسة غير الضرورية .

٢ - *معالجة أقل الأمور أهمية أولا :* يعتقد البعض خاطئين أنهم يجب أن يبدأو عملهم تدريجيا من حيث القوة فى الأداء ، فيبدأون بمعالجة الأمور غير الهامة أولا ، وهذا إنفاق غير اقتصادى للطاقة ، فهم بذلك يتجنبون الإبداع . وهم بذلك ايضا يؤجلون المهام الضرورية حتى تحل أوقات الانشغال ، حينما يكون من الصعب إعطاء الاهتمام الكافى لهذه المهام وعندما يحل بهم التعب . فيجب أن تنحى الأعمال الصغيرة إلى المراحل التالية حينما تحين أوقات عدم التركيز والتعب والملل... إلخ.

٣ - *حشد الجدول اليومى بكثرة الأعمال :* وهذا خطأ شخصى آخر فى التخطيط العملى لدرجة ألا يكون هناك وقت لأى أمر طارئ . فإذا طرأت مشكلة غير متوقعة فى هذا الموقف (اليوم الحاشد بالأعمال) ، يضطر المدير إلى التنازل عن أداء العمل الذى خطط له فى جدول الأعمال .

ويصبح جدول أعمال الغد هو أعمال اليوم غير المنتهية ويصبح المدير مضطربا قلقا لتراكم الأعمال غير المنتهية على مكتبه . ومن ثم يشعر بأنه يجب عليه الاسراع فى أداء هذه الأعمال المتراكمة امامه . ومن هنا تقل كفاءة العمل والحكم الموضوعى عليها .ولتفادى هذه المشاكل ، يجب على المدير أن يترك فترات من يوم العمل غير محددة المواعيد وشاغرة . وبذلك يكون لديه الوقت ليس فقط للطوارئ ولكن ايضا للأعمال الصغيرة (مثل معالجة مشكلة شخصية لأحد العاملين ، إجتماع طارئ ، مكالمة تليفونية مفاجئة) .

كيف تصمم جدول اعمالك

إن رجل الأعمال الذى يريد أن يصمم جدول أعمال يستطيع الاعتماد عليه ، يجب عليه الاطلاع على كراسة يوميات مدير المستخدمين . ويجب عليه تحليل ، هذه الاعمال ولعمل هذا يجب عليه الاحتفاظ بسجل أعمال الا أسبوع والأفضل أعمال عدة أسابيع لكل شئ يؤديه خلال عمله اليومى ويجب ان يضمنه ما يحب أن يعمله ولكن بسبب ضيق الوقت لا يستطيع إنجازه . ثم يجب أن يدرس هذا السجل ليكتشف الأنشطة التى تتكرر بانتظام ويمكن تجميعها معا . ولو أن الاعمال والواجبات المنتظمة للمدير تتطلب خروجه من مكتبه ، فعامل توفير الوقت والمسافات سوف يكون أساسيا فى تصميم جدول أعماله ولو أن رحلاته فى العمل كثيرة ، وجب عليه البدء فى جدوله على أساس جغرافى . وهناك ثلاثة مجموعات طبيعية تقع على عاتق المدير فى أى منها :-

١ – *مشاكل تتطلب اتخاذ قرار :* وهى مشاكل تتطلب عادة دراسة وتحليل مركز قبل الوصول إلى قرار فى حلها .

٢ – *الأنشطة الرقابية والإشرافية :* إحدى المهام الرئيسية للمدير هى الاشراف على أعمال المرؤسين . وهذا يشمل مثلا أشياء من قبيل التأشير النهائى على التقارير ، تفقد مواقع الانتاج بنفسه للتفتيش وفحص المعدات وإعطاء المشورة .

٣– *المناقشات والاستشارات :* وهى دائما قائمة بدرجة كبير وكافية لتكوين مجموعة ثالثة من الأنشطة فى جدول أعمال المدير . أما الاجتماعات التى على مستوى الأقسام فى كثير من المنشآت فإنها تعقد بصفة منتظمة ويجب تضمينها فى جدول رجل الأعمال .

وبعد أن يدرس المدير أنشطته ويصنفها الى مجموعات ، فالخطوة التالية يجب أن يقرر أى هذه الانشطة يعطى مكانا ثابتا فى جدول أعماله وأيها يمكن بحثه فى وقت غير ثابت ، (أى وقت) . فكل مهمة يجب تحديد وقتها المناسب ولو ان الأمور التافهة تضيع وقته ، فيجب بيان ذلك فى جدول عمله . فسوف يضطره ذلك لوضع الأهم أولا من حيث الاعتبار . فيبدأ رجل الاعمال يومه بمراجعة قائمة توجد على مكتبه دائما فى الصباح وهى " الأكثر عشر أشياء أهمية لانجازها اليوم " هذا العمل يعتبر مناسبا حتى لمن كان عمله الأساسى البحث عن الخلل وإصلاحه . وإيضا يعتبر مناسب لمن كان وقته مستحيل أن ينظم فى جدول .

مثال رائع

كان الرئيس الامريكى السابق روزفلت معروفا فى عصره بأنه رمز للحياة النشطة الفعالة . ومع ذلك فقد أدرك القليلون أن حياته هذه وأداءه النشط لمسئوليات الرئاسة لم تكن فقط مسألة مزاج خاص . فقد كانت معتمدة على تنظيم مرتب بطريقة رائعة لعمله اليومى .

وقد كتب أحد المراقبين عن يوم فى حياة روزفلت فقال : فى كل صباح يضع سكرتيره قائمة بالارتباطات على مكتبه . وكان ينفذها بدقة متناهية . فكان ينظر فى الساعة وفجأة يقطع مقابلة صحفية أو ينهى توقيع ورقة ويتحول من فوره إلى الارتباط التالى طبقا لجدول الأعمال . وإذا كان هناك وقت قليل باقى من أداء أية مهمة ، فإنه ينتهزه بأن يقرأ فقرة من التاريخ فى كتاب دائما بجواره أو بكتابة جملتين عن الفلكلور الأيرلندى أو رياضة القنص والصيد . وهكذا ، لا يتوقف أبدا عن العمل أو النشاط . وهذا الالتزام الدقيق والحرفى بجدول الأعمال بالتأكيد يؤدى إلى نتائج رائعة . هذا على النقيض من رجل يهمل أى تخطيط أو إنجاز أى عمل ، فنتائجه بالتأكيد تكون تصادفية ومتفاوتة الجودة .

رتب عملك

إن ترتيب العمل جيدا وتنظيمه وكذلك تنظيم المكتب يعتبر عاملا هاما فى متابعة جدول الأعمال ، فهو يتيح للمدير أن يعتاد على عادات فعالة فى تنفيذ العمل . فالمدير الذى يريد أن يحتفظ بوقته وطاقته يجب عليه دراسة كفاءة بيئة عمله وأدواته . هل هى مساعدة او معوقة ؟ مرهقة أو مريحة ؟ توفر الوقت أم تضيعه ؟

رتب مكتبك

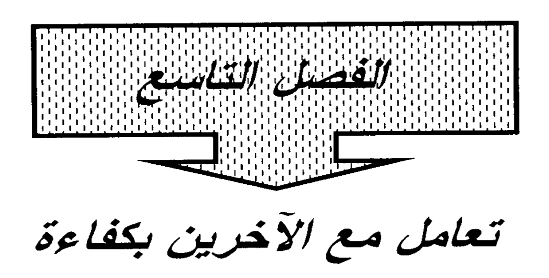
كان المكتب الضخم قديما يعتبر شعار ورمز لسلطة رجل الأعمال . فكان يدير من وراءه معظم اجتماعاته الهامة . ويحتفظ فيه بكل الأوراق والمستندات السرية للمنشأة وبتوسع أعمال المنشآت وكبر حجمها تقلص دور المكتب فى حد ذاته ، وتحسنت نظم الملفات وأصبحت اكثر ملائمة لتقدم وتوسع الأعمال ولم يعد هناك حاجة لاستخدام المكاتب الضخمة فى تخزين الاوراق والمستندات . إن المكتب الخالى من تكدس الأوراق والمستندات يوحى بأن هناك عمل تم إنجازه وفى انتظار المزيد من الأعمال . وهذا أدى إلى التعريف بأول قاعدة للمكتب الكفء وهى أن العمل يجب أن يمر عبر المكتب فقط ، لا يظل فيه أو عليه . فالمكتب ليس مخزن للاوراق أو مستندات العمل . وتظل فقط الأوراق الضرورية مؤقتا على المكتب ، وهى الاوراق الخاصة بنفس يوم العمل وكذلك الأدوات الخاصة بانجاز العمل مثل الأقلام ومعدات المكتب . والاوراق الدائمة أو شبه الدائمة يكون مكانها الملفات لا المكتب .

الكفاءة تعنى الحركة

إن جدول الأعمال المنظم بعناية والمهام والأدوار الجيدة للأفراد والمكتب المرتب .. إلخ أمور جيدة فى حد ذاتها ولكنها لا تخلق رجلا كفئا . فالكفاءة ترتبط بقوة العزيمة التى داخل الشخص نفسه . فالشخص الذى يترك نفسه منساقا مع التيار متجنبا جهد التغلب على العقبات فى سبيل النجاح لا يصل أبدا لهذا النجاح ، فالشخص الذى بلا عزيمة عديم الجدوى كسيارة بلا بطارية تدفعه فى طريق النجاح .

فهذا الشخص ربما ينجز أعمال قليلة ولكنها غير ذات قيمة ، وهو ربما يبدو مشغول ومنهمك فى عمله ولكن نشاطه يكون بلا جدوى لإنه بلا

هدف . فإذا أراد الفرد أن يكون كفئا ، فالخطوة الأولى الهامة التى يجب أن يتخذها هى أن يكون له هدف واضح فى الحياة وهذا الهدف سوف يعطيه الإرادة الضرورية لتغيير مسار حياته فإن الله لا يغير ما بقوم حتى يغيروا ما بأنفسهم .



تعامل مع الآخرين بكفاءة

إبدأ بنفسك

التعاون يجب أن يكون (تطوعياً) أو اراديا

ركز على المتشابه من طبيعة البشر

كل شخص وله عالمه الخاص به

استخدم المناقشة فى الإقناع

كيف تتعامل مع الرؤساء

كيف تتعامل مع المدير المشاكس

كيف تتعامل مع مرووسيك

اعتبر عمالك زملائك

الفصل التاسع

تعامل مع الآخرين بكفاءة

إن الانسان كائن اجتماعى ، فلكى تكون ناجحا ، عليك ان تتعامل مع الآخرين وعليك أيضا أن تجعلهم يحبون التعامل معك . فلو أنك مديرا وتريد تحقيق أهداف محددة ، فإنك فى حاجة إلى فريق عمل كفء . ففريق العمل يعنى التعاون المتناسق المتناغم . واحيانا ما يتعارض الأفراد فى العمل الواحد ، ولكن من المستحيل استمرار نزاعهم وتعارضهم مع تعاونهم الفعال المطلوب . فلا يجب أن يستمر الخلاف بين الافراد إلى الدرجة التى تجعل التعاون بينهم مستحيلا . فالتعاون ضروريا لتحقيق الأهداف المنشودة والخلاف يؤدى إلى هدم الخطط الموضوعة والنجاحات المرجوة . إن النوايا الحسنة ليست كافية لتحقيق التعاون الفعال بين الأفراد . فالمدير يجب أن يطبق الأساليب النفسية لكى يضمن أقصى تعاون وفائدة من زملائه ومرؤسيه . ويحدث كثير من الفشل بسبب أن الإدارة لا تعرف كيف تحصل على أفضل ما عند الأفراد من جهد وتعاون .

إبدأ بنفسك

يجب أن تبدأ بنفسك تعاون مع زملائك ومرؤسيك، وهذه أفضل الوسائل فى سبيل ذلك :

١ – كن معتدل الشخصية وتجنب المبالغة .

٢ – خذ بزمام المبادرة (بادر بممارسة وتطبيق مفهوم فريق العمل .

٣ – إبحث عن الجوانب الايجابية لا السلبية فى زملاء العمل .

٤ – تعامل مع الآخرين وأنت متوقع منهم الأفضل وأظهر ثقتك بهم .

٥ – كن متواضعا وأظهر إعجابك بالأداء الجيد للآخرين .

فالشخص المعتدل يستطيع التحكم فى مشاعره ويتجنب الانفعالات المزاجية . وقبل أن يحقق النجاح ، يجب عليه اكتساب احترام الآخرين وإلا فلن يستطيع الفوز بتعاونهم . فإن سلاطة اللسان الحاد وعدم مراعاة مشاعر الاخرين وغرابة الأطوار ... إلخ . تؤدى إلى عدم احترام الفرد ، أو على الأقل يصعب التعامل معه . ولو أن كثير من الأفراد لا يثقون فيه بدرجة كافية ، فإن فرص فشله ستكون أكثر بكثير من فرص نجاحه .

التعاون يجب أن يكون اراديا

يمكن للأفراد افتعال التعاون فيما بينهم لمجرد أداء العمل أو خوفا من الاخفاق الاقتصادى للمنشأة، لكن هذا النوع من التعاون ينقصه الكثير . فالروح التى بدونها لا تتحقق النتائجوتكون منعدمة . فلكى تجعل الأفراد يتعاونون معك هى مسألة نفسية بحتة ، تستثير رغبتهم فى التعاون لإنهم يرون فائدة تنتظرهم سواء مباشرة أو غير مباشرة . فالناس يريدون التقدير وبث الثقة فى أنفسهم ، لكى تحصل منهم على التعاون وبأن يعطوا أفضل ما عندهم . وليس معنى هذا أن ننافقهم لكى نحصل منهم على ما نريد . فالتقدير الذى يحتاجون إليه هو الاعتراف لهم بأنهم يؤدون أعملا تستحق التقدير ، وأنهم ينجزون شئ يجعل رحلتهم فى الحياة شيئا ذو أثر باق ومفيد . فالمفتاح إذن للحصول على تعاون الأفراد معك ، هو إتاحة الأعمال الخلاقة لهم والتى تستحق وترقى لمستوى مواهبهم . وأن تمنحهم التقدير الذى يستحقونه فى كل وقت . وهذا يشير إلى شئ خطير وهو ؛ لكى تحصل على تعاون مثمر يجب أن تعطى أو تنتج أعمال هامة ذات شأن للافراد فسبب الأضطراب وعدم التميز فى كثير من الأعمال يمكن إرجاعه إلى الأنشطة الثانوية ، غير ذات الشأن التى يجبر

الأفراد على أدائها . فمن الصعب أن يمنع الرجل التقدير والشكر على عمل يؤديه ، تستطيع الآلة أداءه بنفس الكفاءة ، وبالطبع هناك درجات من التعاون بين الأفراد ، وبتطبيق علم النفس نستطيع الحصول على تعاون حتى من الأفراد الذين يؤدون أعمالا قليلة الشأن . وذلك يجعلهم يدركون أن رفاهيتهم ورضائهم تعتمد على ما يؤدونه من أعمال . ويمكن أيضا ذلك بإجراء بعض المنافسات ومنح الجوائز . ومن المهم أن يحبك الأفراد ويعجبون بك ، فإذا كانوا يعجبون بك فإنهم لن يترددوا فى قبولهم التعاون معك . فأحيانا ما يساعد الأفراد شخصا لمجرد إخراجه من مأزق يهدد مستقبله الشخصى .

ركز على المتشابه من طبيعة البشر

يتشابه الناس فى العادات والسلوك ويحبون فى الحياة نفس الأشياء التى يحبها الآخرون فموقفهم واحد وبنفس الطريقة من القيم الانسانية مثل الصداقة والاخلاص والتعاطف .. إلخ . وبسبب ذلك التشابه ، يمكنك تحفيزهم على التعاون وذلك بإستخدام بعض الاساليب المجربة بوجه عام فأساليب الاقتراب من الناس بطريقة تشجعهم على التعاون سهلة للغاية . فمثلا ، من البديهى أن يظهر الود والصداقة كل إنسان يقترب منه شخص آخر . فإذا كان الشخص ودودا وسهل المراس ، يستطيع أن يحب الآخرين ويظهر لهم الود . إذن عليك أن تصلح من نفسك وتخلق جواً مناسبا للتعاون بينك وبين الآخرين . ومن ثم فإن الناس يستجيبون للصداقة عندما تكون مناسبة ومحتملة . وإجراء آخر سهل وهو تجنب خلق المشاكل والمتاعب مع الآخرين . وليس أحد

يحب أن يخسر مناقشة . والمناقشة هى الجدال والاختلاف بين الأفراد . وربما تبنى مجدك الشخصى وتقديرك الأدبى بأن تفوز فى الدفاع عن رأيك. ولكن أن تفوز على حساب إيذاء مشاعر الآخرين ، فأنت بذلك تخلق عقبة إنسانية فى طريق نجاحك . والأفراد الذين يتمتعون بسرعة البديهة غالبا ما يستعرضون قدراتهم هذه بطريقة تتجاهل مشاعر زملائهم . وهؤلاء هم الذين يخلقون جواً (نموذجيا) من عدم التعاون ، ولإن ترغم شخص على سحب كلامه والاعتراف بخطأه علانية أو أن يسكت قهراً فى حين تبنى مجدك الشخصى ، فهذه أخطاء يجب تجنبها إن أردت تكوين فريق عمل متعاون .

كل شخص وله عالمه الخاص به

كل منا وله عالمه الخاص به ، فربما يثير شخص شخصا آخر ويجذب انتباهه ولكن هذا لا يقارن باهتمامه بنفسه هو وبما يعنيه هو من أمور . ولكى تجتذب شخصاً للتعاون معك، عليك بالتحايل لهذا الأمر بأن تجعله يظهر معك (فى الصورة) . فسوف تزيد استجابته للتعاون معك إذا وجد نفسه محل تقدير من خلال العمل الذى يؤديه أو المطلوب منه تأديته . فيقول الفيلسوف ‘‘ جون ديوى ’’ أن الرغبة فى ‘‘ جذب الانتباه ’’ طبيعة غريزية فى الانسان . فلكى تجعل الفرد يتعاون معك يجب أولا أن تنظر للأشياء بمنظاره هو ، لا من وجهة نظرك أنت . فتسأل نفسك ما الذى يثير اهتمامه ، وهل هذه الاهتمامات معرضة للخطر إذا تعاونت معه ؟ وإن كان يرى أى تعارض ، فما هو العلاج لإزالة أسباب هذا التعارض . فلكى تتحدث معه خطط كيفية

التقارب منه بأن تقول شيئا " يريد سماعه " واجعله " فى الصورة " معك إينما كنت .

استخدم المناقشة فى الإقناع

لاقناع شخص ما أنه " فى الصورة " يتطلب لباقة وبراعة فى المناقشة والتعامل معه . بالمناقشة والتعامل غير اللبق يؤدى عادة لسوء الفهم والشجار الذى يعتبر آدنى وأسوء جو يمكن أن يتم فيه التعامل والتعاون . فالتعاون يحتاج الى تجانس الاهتمامات المشتركة . وهذا يتطلب المصارحة بمواجهة الحقائق دون التهوين أو التقليل من الصعاب القائمة . ومع ذلك يجب أن يكون التركيز على الجوانب التى تهم الطرف الآخر وتروق له وليس التركيز على المصاعب ، ومن هنا كان التفاهم بين الأفراد عاملا حاسما فى القضاء على أية مصاعب كما أنه لا بد من الإقناع لكى تجعل الطرف الآخر يشرع فى " تنفيذ " العمل . فكلما كان مقتنعا بما يعمل ، كلما كان أداؤه أجود وأفضل .

كيف تتعامل مع الرؤساء

هناك قاعدة ذهبية تبين كيف يتعامل المرؤس مع رئيسه وهى : حب لأخيك ما تحب لنفسك ، وبمعنى آخر أعطى رئيسك ما تتوقع أن تراه من مرؤسيك إذا كنت رئيسا . فماذا تتوقع إذن من مرؤسيك إذا كنت رئيسا؟ يجب أن تتوقع منهم قائمة طويلة من الصفات الذهنية والشخصية مثل الاخلاص والالتزام والذكاء والاستعداد للتعلم والتعاون والمبادرة بالعمل والمثابرة وربما اكثر من ذلك . فتخيل نفسك مرؤساً وكن بهذه الصفات . فلان تكون متبوعا فهذا لا يقل عنه أن تكون تابعا . ويجب أن تتعلم كيف تكون تابعاً لرئيسك قبل بداية ترقيك سلم

القيادة فيما بعد حتى تصبح رئيساً . وليس من السهل دائما أن تحيا وفقاً لهدف يصوره لك خيالك . فما هى إذن الغاية السهلة أو الهدف السهل ؟ هى فى عدم ممارسة ضبط النفس ، والاسترخاء والتهرب من المسئولية ثم التساهل مع من يتهرب منها أيضا . ولكن هذا ليس طريق النجاح فى عالم الأعمال .

كيف تتعامل مع المدير المشاكس

فى العالم المثالى ، كل المدراء مثالين وملهمين للآخرين بالتقدم والنجاح . ولكن للأسف فإن عالم الواقع ليس هكذا . والأصل أن المدير الصعب (المشاكس) ليس حالة مرضية ، وإلا ما استمر فى عالم الأعمال . غاية ما فى الامر أنه قد أظهر سلوكاً معيباً لا يليق بعالم الأعمال . فمثلا هو سريع الانفعال أو ربما يبحث عن كبش فداء عندما يخطط بطريقة خاطئة أو ربما يتصرف وكأنه الشخص الوحيد المسئول أو أنه الشخص الوحيد الكفء . وأفضل طريقة وأسلوب للتعامل مع هذا الصنف هى محاولة تشجيع صفاته الحسنة وتجاهل الصفات الرديئة. وربما يتطلب هذا الاسلوب براعة أو لباقة الدعابة و" الكذب الأبيض " الذى لا يضر أو تقديم خدمات غير متوقعة أو اكتشاف هواية مشتركه أو اهتمام ثقافى أو فكرى مشترك مما يقرب بين الأطراف . والقاعدة السليمة التى لا تخطئ ويجب اتباعها فى هذا الشأن هى : تصرف معه بحيث يكون عند حسن ظنك " توقع منه خيراً ". وبعبارة أخرى اجعله يعتقد أنك لا تتوقع منه أى فظاظة أو عمل غير مناسب أو سخافة طفولية .. إلخ . بل بالرفض الهادئ لقبول مثل هذه الصفات أو السمات كسلوك معتاد منه ، يمكنك أن تضع الصورة المطلوبه من السلوك فى

ذهنه. وفى النهاية فسوف يستجيب ويتصرف وفقا لهذه الصورة . وخلاصة القول أن المدير الكفء هو الذى يعرف كل شئ عن الأفراد سواء كانوا أعلى منه (رؤساء) أو أقل منه (مرووسيه) ويظل على حبه لهم . فمن المهم أن نحاول اكتشاف الأفراد من حولنا ، ولكن الأهم أن نكتشف أنفسنا . فلو اعتدنا على العمل وأصبحنا أكثر إفادة بمرور الوقت ، فإننا نسهم فى بناء فريق عمل المنشأة ، وسنرى – بالضرورة – أن حياتنا العملية قد أصبحت أكثر إشراقا وسروراً وقيمة .

كيف تتعامل مع مرووسيك

هناك بعض القواعد البسيطة وسهلة الاتباع مع المرووسين:-

١– *حدد أهدافك بوضوح :* قبل أن يستطيع أى فريق العمل بطريقة بناءة ، يجب على كل عضو فى الفريق أن يفهم القواعد الاساسية والمبادئ التى تصل بهم جميعا للنجاح فعليك كادارى توصيل هذه الحقائق الهامة لمرووسيك.

٢– *يجب أن تكون واضحا فى تعليماتك :* عند توجيهك لمرؤوس بأداء مهمة ما ، يجب ان تعطيه كل المعلومات التى سيحتاجها فى آداء هذه المهمة . وتذكر أنه لا يستطيع أن يقرأ أفكارك ونادراً ما يخمن بطريقة صحيحة – الأشياء التى تقصدها ولم تخبره بها شفاهة . لذلك فسوف توفر وقت وأموال المنشأة إذا أوضحت له تعليماتك كاملة من أول مرة .

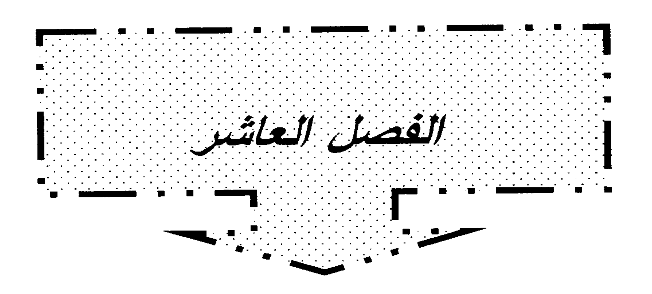
٣– *كن سخيا فى المديح والثناء :* يعتقد كثير من أصحاب العمل أن الأجر –مقابل العمل – وحده يعتبر كافيا وان ولاء العاملين للمنشأة يرجع

فقط لهذا الأجر الذى يتقاضونه . وهذا ليس صحيح . فإذا كان هذا الشعور سائداً بين العاملين وأصحاب العمل فإن جو العمل يصبح غير مناسب للتعامل الأمثل . والأسلوب الصحيح للتعامل مع المرووسين هو أن نعطى لهم ما يستحقون من أجر مقابل أعمالهم وإظهار الامتنان لهم والشكر على جهودهم وأن نسبغ عليهم المديح والثناء . فالثناء أو المديح هو البذرة التى غالباً ما تجد أرضاً خصبة تؤتى ثمارها . فالمديح لا يكلف شيئاً ولكن عائده لا يقدر بثمن .

٤- *كن أمينا وشريفاً :* يجب أن تكون محل ثقة مرووسيك الكاملة وإلا فلن تستطيع أن تعتمد على تعاونهم '' الصادق '' أبداً . كما يجب ألا تنشر أى إشاعات بين الأفراد . ويجب أيضاً أن تكافئ من يستحق المكافأة وتعاقب المذنب .

اعتبر عمالك زملائك

فمن يعتبر أن عماله زملاءه فى العمل وليس عمال يؤدون عملاً لصالحه فقد وضع قدمه على الطريق الموصل لعلاقات العمل الصحيحة . وبهذا لن يتهمه عماله بأنه ينسى أو يتناسى أنهم بشر أو أنه يعاملهم كالآلات وهذان الاتهامان من الاتهامات الشائعة من العمال لأصحاب الأعمال والمديرين. وعلى العكس من ذلك ، فسوف يشعرون بأنهم زملاء عمل واحد وأعضاء فريق عمل واحد .



الفصل العاشر

التعليم المستمر

متى تكون الدراسة مفيده

الإتحادات والغرف التجارية

الإستفادة من الحكومة

الجامعات والمؤسسات

المكتبات كمصدر أساسى للمعلومات

فهرس الأعمال القياسى

مكتبة الأعمال ذات الـ ١٣ بوصه



" الفصل العاشر "

التعليم المستمر

إن التعليم المستمر أصبح ضرورة للمدير لأن أى مهندس تخرج من الجامعه منذ سنوات ولم يحدث معلوماته يصبح معدوم القيمة.... وكذلك الأمر بالنسبة لكثير من أصحاب الياقات البيضاء ، مثل العاملين فى المخازن ومسك الدفاتر الذين يختفون تدريجيا لأن الآلات أصبحت تحل محلهم ، واذ لم يعودا الى مقاعد الدراسة فسوف يسقطون فى قاع مجتمع الأعمال .

ولكن كيف يستمر رجال الأعمال فى تعليم أنفسهم وبالأخص فى الموضوعات التى تفيدهم فى أعمالهم ، ما الذى عليهم أن يدرسوه فى برامج التعليم الذاتى ، أين يجب عليهم ان يبحثوا عن مصادر لتعليمهم ، وكم من الوقت عليهم أن يوفروه للتعليم ، هذه الأسئلة سيتم الاجابة عليها فى هذا الفصل الهام .

متى تكون الدراسة مفيده

إن مجموعة كتب ابحاث وعلوم الادارة تساعد الدارس على تقرير ما يجب دراسته لملاحقة التغييرات فى عالم الأعمال ، إن برامج المركز تساعد على إيجاد اطار لتقرير ما يجب دراسته فى إطار مجال العمل ، وكذلك فإن الخطوه الأولى هى دراسة هذه البرامج .

وكذلك فإن جريدة " المركز " تعتبر مصدرا هاما بالنسبة لهذا الموضوع ، فهى تزود قارئها بأهم الأخبار فى دنيا الأعمال مثل الأسواق الجديدة ، وفرص العمل الجديدة التى تظهر والقديمة التى

تختفى ، الأساليب أو التقنيات الجديدة التى تم تطويرها والجريدة تعتبر وسيلة للتعليم المستمر ودليل لآفاق المستقبل .

وقد تم وضع المحاضرات لتساعد الدارس فى التعليم المستمر وتلقى هذه المحاضرات بواسطة رجال أعمال مشهورين لكى تعطى أمثلة عملية عن التطبيقات فى شركاتهم .

الإتحادات والغرف التجارية

معظم مناهج الجامعات والمعاهد بل والجرائد المتخصصه تتعامل مع دنيا الأعمال ككل ، أما الإتحادات والغرف التجارية فيمكن أن تكون مصدرا جيدا لامدادك بالمعلومات ولكن بصورة جزئية لأن كل غرفة متخصصة فى فرع واحد من فروع الأنشطة التجارية أو الصناعية .

وكذلك يمكن أن يكون الإتحاد التجارى مصدرا للمعلومات، فهو يعطى معلومات جديدة عن الطرق الحديثة فى الانتاج ، ومصادر المواد الخام ، المبيعات ، الإبتكارات الجديدة فى الإعلان ، توقعات الاسعار ، نسبة الخصم والاقراض والفائدة ، والتشريعات الجديدة الصادرة والتى تحت الدراسة، الأحكام القضائية ، أساليب التفاوض الجماعى وكافة الأمور الهامة لرجل الأعمال فى كل فرع من فروع التجارة أو الصناعة .

وعادة يجتمع أعضاء الاتحادات التجارية الوطنية أو الاقليمية مرة فى السنة فى مؤتمر عام ، أما فى الفترة الواقعة بين الاجتماعات تكون المعلومات متاحه لأعضاء الاتحادات من خلال النشرات أو الدوريات أو الجرائد الخاصة بين هذه الإتحادات ، والإتحادات الإقليمية مثل تلك الخاصة برجال الصناعة أوتجار الجملة أو التجزئة تعقد لقاءات وليس إجتماعات ،

وخلال هذه اللقاءات فإن المعلومات تتداول من خلال الأعضاء وليس من خلال النشرات المكتوبة .

تزود الغرفة التجارية المحلية بمعلومات لا يمكن الحصول عليها من أى طريق آخر لأن أعضاء هذه الغرف يمثلون كل أو معظم العاملين فى الأنشطة الصناعية والتجارية وغيرها فى المجتمع الإقليمى ، ويستطيع رجل الأعمال أن يحصل على المعلومات التى يحتاجها لحضور المحاضرات التى تلقى فى إجتماعات هذه الغرف ، أو يتبادل الحديث مع زميل له فى نفس الغرفـــة ، وبذلك تعمـــل هذه الغرف كمجتمع يفيد رجال الأعمال عندما يكون عليهم التعاون فى مواضيع مشتركة .

الإستفادة من الحكومة

رغم أن عضوية الإتحادات ستزود رجل الأعمال بمعلومات قيمة بخصوص أى موضوع يهمه فى مجال عمله فإن هناك مشاكل هامة لا تستطيع الإتحادات أن تساعد رجل الأعمال على حلها أو أى جهة أخرى .

والحل الأمثل هو التعاون مع الوكالات التى توصى بها الحكومات لمساعدة رجال الأعمال وهناك عدد متزايد من الإدارات تجمع بيانات وتضعها تحت تصرف رجال الأعمال ، فوزارة العمل وأجهزة التأمينات والبنوك وعدة مكاتب أخرى تم إنشاؤها للإشراف على عدة مجالات متخصصة تعطى معلومات مفيدة مثال ذلك : '' وزارة الاستثمار '' تعتبر منجم ذهب لرجل الأعمال لإمداده بالمعلومات فيما يتعلق بمجالات العمل الجديدة والتوسع فى رأس المال .

وعلى رجـــل الأعمال الواعى أن يضع قائمة بالوكالات الحكومية التى تكون ذات نفع له وتشمل هذه القائمة اسم الوكالة الصحيح والمسئول الذى يجب أن يتعامل معه والمجال الذى تعمل فيه الوكالة ، ونوعية المعلومات التى يمكن أن تزوده بها ، وإذا أنشأ نظام معلومات خاص بهذه الوكالات فسوف تصبح لديه أداة نافعة تزوده بالمعلومات المجانية أو غير المجانية المفيدة له .

وعليه أن يضيف إلى هذا النظام أى مكاتب محلية لها ، فوزارة التجارة لها عدة مكاتب محلية أنشئت لتجميع البيانات المحلية لخدمة رجال الأعمال فى المجتمعات المحلية بدون الحاجة الى الكتابة إلى وزارة التجارة أو زيارة العاصمه.

الجامعات والمؤسسات

تنشر الجامعات والمؤسسات دراسات ومعلومات مفيده لرجال الأعمال ومعظم كليات إدارة الاعمال لها مجلس مختص بالدراسات والأبحاث فى مجال الإدارة التى تجمع بيانات ومعلومات حديثة عن المجتمعات الإقليمية من خلال استقصاءات ودراسات وتتراوح مجالاتها من دراسات الجدوى عن شركة معينة الى تحديد كامل للسوق ، وتقوم الجامعات بالبحث فى الناحيتين النظرية والتطبيقية فى مجالات مثل الهندسة ، الكيمياء ، الفيزيقاء ، العلوم الطبيه ، الزراعه ، الإقتصاد ، إدارة الإعمال ، التمويل ، علم النفس ، العلاقات العمالية .

وتشارك المؤسسات فى مشاريع أبحاث وكثير من كتبها ومطبوعاتها تحتوى على معلومات من الصعب الحصول عليها من مصادر آخرى.

المكتبات كمصدر أساسى للمعلومات

لعله من الغريب أن تقول أن كثيرا من خريجى الجامعات لا يعرفون طريقهم الى المكتبات وإذا لم يجدوا المعلومات المطلوبة فى الكروت يصبحون ضائعين .... والحقيقة أن المكتبات هى المصدر المنطقى لكل أو معظم دراسات الأعمال ، وعلى رفوف المكتبة يوجد عدد كبير من المعلومات المسجلة أو ما يساوى تقريبا تسعة أعشار المعلومات والدراسات التى وضعت على مر السنين والمشكلة هى كيفية الوصول للمعلومات فى أقل وقت ممكن ومن أجل ذلك فلابد أن يعرف رجل الأعمال شيئا عن الفهارس .

فهرس الأعمال القياسى

فى سياق المادة التى درسناها نجد أن كلمة فهرس هى دليل الى الكتب والدوريات وبعض المجلات والجرائد التى تنشر تحت عناوين مستقلة وهو بذلك يختلف عن الفهرس المنشور على ظهر الكتاب والذى يدلك فقط على محتويات الكتاب .

فنفترض أنك تكتب مقالة عن موضوع مالى لحساب شركتك فقبل أن تبدأ فى الكتابة أنت فى حاجة الى جمع معلومات عن الموضوع .

من الممكن أن تحصل على صورة عامه عن الموضوع عن طريق دائرة معارف ثم تبدأ فى البحث بإستخدام الفهارس ، فيجب أن تبحث فى كل من فهارس الكتب والمجلات واليك بعض الفهارس المفيدة فى إدارة الأعمال.

(١) فهرس الكتب الإستشارية :

هذا الفهرس دليل الى الكتب التى فسرت بالانجليزية وهو مرتب حسب اسم المؤلف والعنوان والموضوع .

(٢) فهرس دوريات الأعمال :

هذا الفهرس يدرج ١١٨ مجلة أعمال مرتبة حسب الموضوع وحسب المؤلف .

(٣) فهرس فنك وسكوت للشركات والصناعات :

هذا الفهرس يساعد المديرين على أيجاد والحصول على التحاليل والتنبؤات والأخبار القيمة التى توجد فى مجموعة واسعة من المطبوعات .

(٤) الدوريات الخاصة بالأعمال ذات الفهارس .

هناك مجلات وجرائد تحتوى على فهارس خاصه بها وفيها المجموعه التاليه :

أ- فهرس بزنس ويك .

ب- فهرس وال ستريت جورنال.

جـ - فهرس بارونز .

د - فهرس فورتشن .

هـ - فهرس مطبوعات مجلس المؤتمر الصناعى الوطنى .

و - فهرس نيويورك تايمز .

<u>(١) أى شركات تنتج أى المنتجات :</u>

عادة ما يحتاج رجل الأعمال إلى معرفة تخصص الشركات وما تنتجه من منتجات وخدمات وهذا يمكن الحصول عليه بسهولة من دليل التليفونات أو دليل الصفحات الصفراء واليك بعض المصادر الأخرى .

(أ) دليل توماس للمصنعين الامريكيين .

ويحتوى هذا الدليل على أسماء المصنعين مرتبة حسب نوعية منتجاتهم.

(ب) سجل '' بور '' عن الشركات ، المديرين ، المسئولين .

وهذا الذى سبق ذكره فى الفقرة السابقة يحتوى على أسماء المصنعين برقم كودى خاص بنوعية منتجاتهم .

(جـ) دليل أمريكا للمصنعين :

مدرج فى هذا الدليل ٣٠٠ ألف مصنع مع المنتجات التى يصنعونها .

(٣) فينانشيال ستاندينج أوف كامبنيز :

وهى شركة ذات ملكية عامة ومن الممكن أن يحصل رجل الأعمال على دليلها السنوى ولكن إذا أراد معلومات اكثر فهنا بعض المصادر التى يمكن أن يلجأ إليها :

(أ) دليل موديز الصناعى .

(ب) سجل شركات ستاندرد وبور .

(جـ) كتاب وتقارير تحليل '' دون وبراد سترين '' .

(و) دليل فودز السنوى للصناعة الأمريكية .

مكتبة الأعمال ذات الـ ١٣ بوصه

ما هى نوعية الكتب التى يجب أن يضعها رجل الأعمال فى مكتبته هذا السؤال يصعب الإجابة عليه لأن كل شركة لها مشاكلها الخاصه بها وعلى كل حال فإن مدير قسم إستشارات المعاهد قد وضع دراسه عن أهم الكتب التى إستعان بها باحثوه ومن هذه الدارسة أخرجنا قائمة من ثمانية كتب تجيب عن حوالى ٩٠ % من الأسئلة الروتينية التى تظهر فى دنيا الأعمال .

وهذه الكتب من الممكن وضعها فى رف مساحته ١٣ بوصه واليك قائمة بهذه الكتب مع وصف مختصر لها :

(١) ملاحظات إحصائية عن الولايات المتحدة :

هذه مطبوعه سنوية تحتوى على ملخص للإحصائيات الاجتماعية والسياسية والاقتصادية للولايات المتحدة وتعمل كمرجع ودليل للمطبوعات والمصادر الاحصائية الأخرى ، وقد أعدت الإحصائيات بواسطة وزارة التجارة الامريكية ومعروضة للبيع بواسطة مكتب مطبوعات الحكومة الأمريكية .

(٢) دليل مؤسسات الحكومة الأمريكية :

هذا دليل للمؤسسات الحكومية وخاص بالحكومة الاتحادية ويحتوى على قسم يصف الوكالات فى فروع السلطة التشريعية والتنفيذية والقضائية ويطبع سنويا بواسطة إدارة الخدمات العامة ويعرض للبيع بواسطة مكتب مطبوعات الحكومة الامريكية .

(٣) التقويم الاقتصادى :

وهو كتاب يحتوى على معلومات مفيده عن : العمال ، الأعمال ، الحكومة فى الولايات المتحدة ، كندا وبعض المناطق الأخرى وهو ينشر سنويا بواسطة مجلس المؤتمر الصناعى بالتعاون مع مجلة نيوزويك .

(٤) الـــ ٢٥ ألف مؤسسه الرائده فى أمريكا :

وهذه المطبوعة تقوم بتحليل ٢٠ ألف مؤسسة أمريكية بناء على ٢٩ أساس من هذه الأساسات : المبيعات ، الأرباح ، الأصول ، عدد العاملين ، المصانع ، الحصه من السوق ويقوم بطبع هذا الدليل نيوزفرانت وهى مجلة متخصصه فى الإدارة .

(٥) نشره تحليليه عن قوى الشراء :

وهى نشره سنويه تضع صورة واقعية عميقة للأسواق وتحلل الأسواق بناء على عدد السكان ، الدخل وتجارة التجزئة وتنشرها سلز ما نجتمنت .

(٦) دليل إن ودبليو وأبناؤه :

مطبوعه سنويه عن الجرائد والدوريات ومعلومات حكوميه عن الولايات والمدن والأسواق التى تصدر وتوزع فيها هذه الجرائد والدوريات وتصدرها شركة إن ودبليو وأبناؤه فى فلادلفيا بولاية نيسلفينيا .

(٧) موسوعة المؤسسات :

هذه الموسوعة تحتوى على معلومات تفصيلية عن المؤسسات غير الربحية وعن إنشطتها وتصدرها شركة أبحاث " جال " فى ديترويت بولاية ميتشجان .

(٨) دليل الأعمال والمصطلحات العلمية :

دليل يختص بمعالجة شئون الأعمال والمصطلحات العلمية وتصدره شركة جلف للطباعة فى هيوستون بولاية تكساس .

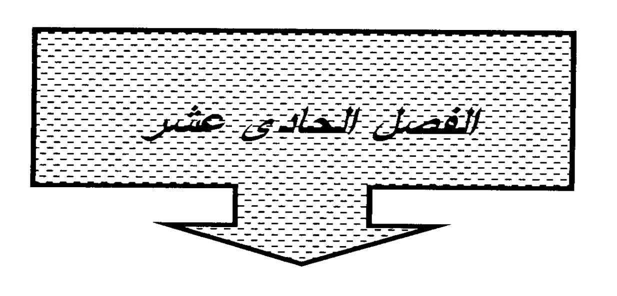
" حكمه "

ان مصادر المعلومات التى غطاها هذا الفصل اساسية وتمت مناقشة محدودة لنوعية معينة من المعلومات التى يحتاجها رجل الأعمال ولكى يتم تقديم معلومات كافية تساعد رجل الأعمال للبدء فى مشروع بحث وبمجرد أن يبدأ سيجد كافة أفكار عالم الأعمال أمامه وأى شخص يشك فى أنه أصبح معدوم الفائدة ما عليه إلا أن يبدأ فى الدراسة مرة أخرى واذا ما حدد مشروع دراسته بعناية فسرعان ما يستطيع أن يصبح خبيرا فيه ، فكل

ما يحتاجه هو سته أشهر من الدراسة المركزة فى أى مجال لكى يصبح شخص مؤهل بمعرفة فوق المتوسطة فى هذا الموضوع الذى قام بدراسته.

وكل شخص يستطيع أن يتعلم كيف يلاحظ أعراض تأخره فى مجاله مثل أنه لم يعد يقرأ مجلات ودوريات خاصه بعمله ، وأنه أصبح يتجنب المناقشة فى عمله مع زملائه وأنه أصبح يجهل التغييرات والاختراعات الحديثة فى مجال عمله وأنه أصبح من الصعب عليه أن يفهم لماذا تحدث تطورات معينة فى إدارته أو قسمه .

والشخص الذى ينتظر حتى تظهر عليه هذه الأعراض ربما وجد نفسه قد أجل الكثير من الأمور الهامة ، وفى ظل التغيرات الدراماتيكية الحسابية والعلمية والتقنيه أصبحت سرعه عدو الأعمال كبيرة وسوف يفوز بالسباق من أنطلق سريعا .



مارس العلاقات العامة

التميز ابعد اثرا من الشهرة

إنجازات داخل المنشأة

إنجازات لاتدخل ضمن عمل الشركة

اعلن عن نفسك

الاحداث النادرة تستحق النشر

قوى علاقتك بالصحافة

كيف يستطيع رجل الاعمال التعرف على رجال الصحافة

اساليب التوزيع

كيف تحصل على أكبر قدر من الانتشار

فكر بابداع فى نشر الأعلان

الفصل الحادى عشر

مارس العلاقات العامة

يجب على رجل الأعمال الطموح أن يصر على بلوغ الشهرة وذلك من خلال إنجازاته . الوصول الى النجاح الادارى يكون بصعود السلم الادارى درجة درجة ولكن اذا ســـــقطت كل درجة بعد اعتلائها (أى الصعود عليها) بمعنى إذا نسيت الانجازات ولم تسجل فسوف يصبح الصعود على السلم مقلقلا مزعزعا .

ومن ثم فإن احد اهداف رجل الأعمال يجب أن تكون تسجيل انجازاته ، واذا كان حكيما فعليه أن يتابع ترويج هذه الانجازات بكل تواضع لكى يحصل على أقصى ما يتمنى منه . والمقصود من هذا ان يكون رجل الاعمال خبيرا بفن العلاقات العامة .

من هم جمهور رجل الأعمال:-

يعتقد معظم الناس ان العلاقات العامة كنشاط غايته الوحيدة هى بلوغ الشهرة والانتشار واقتناص الفرص المناسبة للاعتراف بالشركة التجارية . والجمهور الذى يتحدثون عنه هو اصحاب الأسهم والسندات ، الموظفين ، العملاء ، المجتمع ، الموردين والحكومة . لأن كل هؤلاء يرتبطون ارتباطا وثيقا باعمال الشركة ولكن العلاقات العامة بوجه عام لها نفس المعنى عندما تطبق على الفرد الذى يريد الشهرة والاعتراف بخدماته ، فيكون جمهوره من الذين يقع عليهم تأثيره مباشرة لسبب أو لآخر ، وهم رؤساء الاعمال ، زملاءه من العمال ، معارفه من التجاريين ، طموحاته المستقبلية، عملائه وجيرانه ،

فاذا كان تخطيطه لصورة العمل التجارى أو الشخصية تخطيطا صحيحا سليما فسوف يزيد ذلك من فرص نجاحه وكذلك يساعده على الاعتراف بتقدير انجازاته .

التميز ابعد اثرا من الشهرة

الشهرة أو الشعبية التى يحصل عليها الانسان نتيجة لتغطية وسائل الاعلام من جرائد ومجلات وتليفزيون أو راديو تمثل احد اشكال الاعتراف بتقدير انجازاته ولكن الشعبية أو الشهرة ليست على الأطلاق بمثابة التقدير أو الاعتراف الوحيد المقيد الذى يستطيع انجازه . يمكن ان يكون الاعتراف بتقدير الأداء الجيد فى شكل مكافأة يقدمها احد المسئولين بالشركة ، يمكن كلمة شكر تلقى على مجموعة من التجاريين أو زيادة فى المرتب أو الاحترام من قبل زملاءه فى العمل وهكذا فان المكافاءة لها أوجه عديدة للحصول على التقدير والعرفان لابد ان يفعل الانسان ما يستحق هذا التقدير والعرفان . ودون انجازات تعضد مجهودات العلاقة العامة فأى نوع من العرفان والتقدير لا يدون وسريع الزوال ولا جدوى من الترويج لنتائجه .

سوف نناقش فيما بعد العوامل المؤدية الى الانتشار والشعبية فى وسائل الاعلام المختلفة مثل الجرائد والتليفزيون .

إنجازات داخل المنشأة

أولا : دعنا نتأمل ماذا يمكن عمله للحصول على الاعتراف والتقدير .

يتفق معظم رجال الأعمال الناجحون على أنك تستطيع خلق فرص نجاحك فى المجتمع الاقتصادى .

وهذا معناه أنك تستطيع عمل أشياء تجلب لك التقدير الحسن مثل معظم الاهداف القيمة ، كل ما تتطلبه هو البراعة والتصميم الأكيد .

إن إمكانية تحقيق الانجازات تختلف بدرجة كبيرة ومتفاوتة بين فرد وآخر وذلك يرجع إلى وضع الفرد فى المنشأة وخلفيته الثقافية وخبراته العملية وعلاقاته برؤسائه ومرووسيه وأيضا سياسات واجراءات واهداف المنشأة بالاضافة إلى المنافسة والظروف التمويلية (المالية) سوف يكون لها تأثير على الكفاءة والانجازات .ومع ذلك فإن إمكانيات تحقيق انجازات الفرد تعتبر كثيرة . وها هى بعض المجالات التى يستطيع الفرد أن يبدع فيها :

١ - *الوصول للنتائج عن طريق الاقتراحات :* تستخدم بعض الشركات صناديق للمقترحات وتدفع حوافز للأفكار القيمة ، وبعضها يشجع المقترحات المكتوبة فى شكل مذكرات وتقارير وبفضبها يقام مؤتمرات وندوات ودورات لشحذ العقول وتحفيزها وبعضها لا يعلن عن الأفكار المفيدة المستخلصة من موظفيها ولكن لا يمكن لهذه الشركات أن تستمر ما لم تستمد هذه الافكار من عقول خصبة ذكية . والمهم ان شركات الاعمال تعيش على الافكار كسندها الوحيد للنمو والأزدهار وتحتاج الى الأفكار للمنتجات الجديدة وكذلك لطرق توزيع جديدة ، زيادة الانتاجية ، ووسائل توفير العمالة والتكاليف ، أحسن طرق متقدمة لتخزين المعلومات.... ووسائل تحليل وتصحيح الخطأ فرجال الاعمال الذين يقدمون هذه الأفكار يستحقون التقدير لمساهماتهم.... . لا توجد شركة بغير عيوب يستطيع أى انسان بالنظر الى العمليات التى تقوم بها شركته الخاصة ان يدرك طرقا

متطورة للتقنية ليتابع ما يجعل هذه الافكار المتقدمة فى حيز التنفيذ لتصبح حقيقة والشخص الذى يدرك ذلك يستحق التقدير المناسب ، لكن الحرص واجب . ففى معظم الحالات تستنكر هذه المقترحات ما لم تقدم فى شكل خطط كاملة تنبىء عن الخسائر والارباح مسبقا .

هناك خطر آخر كامن : وهو تقديم مقترحات يستحيل تنفيذها لسبب أو لآخر أما بسبب السياسات الحالية للشركة أو صراعات شخصية من داخل الشركة.... دون شك ان مثل هذه المقترحات تخلق شقاق وحقد داخل الشركة ويجب ان يفكر الانســـــان فى المقترحات البناءة التى لا تخلق مشاكل .

٢ – *الفوز بالجوائز :* – تعترف الشركات بان الانسان الطموح يحتاج الى ما هو اكبر من المال لكى يرضى ذاته فهو يمتلك الحافز الطبيعى لكى يكون مرموقا ومثمرا وان ينافس ويفوز على اقرانه وهذا سبب من اسباب شعبية العاب المنافسات بين المتفرجيين . ولما تحققت كثير من الشركات من هذا الأمر أقدمت معظمها على تكفل سلسلة مثمرة من المسابقات بجوائز تبداء من أزرار الجاكت الى الرحلات الباهظة الثمن حول العالم تنفذ هذه المسابقات على كل المستويات فى جميع اقسام الشركة تقديرا للمبيعات، ومما يشجع المنافسة الانشطة الجماعية ، النشر ، حسن المعاملة ، الوقار ، الجدارة بالثقة وعدد كبير من المواقف الآخرى التى تشجع على المنافسة . وبما ان الشركات تعتمد على الاعتراف التلقائى بالفائزين فى المسابقات فأى انسان يحسن تقييم هذا الاعتراف بالنسبة لمستقبله عليه ان يحاول الفوز بكثير من هذه المنافسات قدر استطاعته .

لو حاول الانسان من المحتمل أن يفوز . واثبتت الدراسات فى هذا الموضوع ان الذين تخصصوا فى الفوز فى هذه المنافسات يتمتعون بدرجة عالية من النجاح المتكرر وكما هو متوقع يفوزون لسببين :- الاول :- مجهوداتهم الخاصة . والثانى :- قصور الآخرين .

٣- *التطوع :-* قد سمع الناس الذين تقدموا للخدمة فى أى فرع منفروع القوات المسلحة هذه النصيحة '' لا تطوع فى مقابل لا شئ '' ولكن لو تفحصنا '' هذه المقولة '' لوجدنا ان الذين جهلوا هذه النصيحة وتطوعوا انتهت خدمتهم فى القوات المسلحة وهم إما ابطالا أو قوادا ونفس الشئ يحدث فى الاعمال التجارية فالذين لا يتطوعون ابدا يظلون عادة دون المستوى شخصيات تافهة والذين يتطوعون للقيام بالمهام الصعبة مثل كتابة التقارير أو البقاء والسهر بمكتب الشركة فترة بعد الظهر لتسهيل عمل الشركة أولئك هم الذين يبرزون على زملائهم ويفوزون بالتقدير والاعتراف لو استخدم هذا التطوع بحصافة وفطنة فانه يصبح وسيلة مدهشة يستطيع بها الانسان من خلق فرص مناسبة .

فهو يستطيع التطوع للقيام بواجبات وتحمل مسئوليات اكثر وكذلك يستطيع ان يتخيل مهامه الخاصة وعلى وجه الخصوص أولئك الذيم لا ثقة فيهم ليس لهم تقدير ولا ينجزون اعمالهم بنجاح فى معظم الاعمال التجارية ، يحب اكثر العمال القيام بالواجبات التى يكونون على دراية بها غير ان الاستثناء يكون فيما يخص المدير التنفيذى فى صعوده تجاه القمة . ومن الممكن أن يتطوع الانسان بنفسه خطوة خطوه على السلم الادارى حتى

يصل الى قمة الادارة ويجب على الانســـان متابعة التقدم بالحكمة والفطنة .

إنجازات لاتدخل ضمن عمل الشركة

هناك اعمال كثيرة يستطيع رجل الاعمال القيام بها خارج نطاق شركته يكسب بها التقدير والاحترام الذى يساعده على تطوير حياته العملية بنجاح ، فمثلا تستطيع الألتحاق بمكتب محاضرين ، تنشر مقالات فى الجرائد التجارية ، تؤلف كتب أو تعمل دورة دراسية فى المراسلات لتحسين موقفك ، حضور دورات دراسية فى مدارس ليلية ، حضور حلقات دراسية جامعية ، قبول وظائف مختارة فى المنظمات ، التطوع للعمل المدنى ، والدينى والخيرى يمكنه اكتشاف امكانيات أخرى من القراءة عن انشطة رواد الاعمال التجارية ، فى الجرائد اليومية بعض هذه الانشطة التى لا تدخل ضمن اعمال الشركة سوف تناقش بتفاصيل اكثر فى فصل آخر من هذا الكتاب وكيف تروج لهم من اجل بلوغ أقصى حدود التقدير والاعتراف.

اعلن عن نفسك

وصلنا الأن الى مسألة بلوغ الشعبية (والشهرة) الشخصية عن طريق وسائل الاعلان مثل الجرائد ، المجلات ، التليفزيون والراديو ، والنت ليس هناك سر دفين حولها – ابدء بخلق الاخبار ، يضل الناس الطريق فى البحث عن الشعبية والانتشار عندما لا يكون لديهم ما يدلون به من أخبار . وهذا لا يعود بشئ سوى اللامبالاة من الذين يكون مهنتهم البحث عن الأخبار وبثها أو نشرها لقرائهم ، وتعتمد

مكونات الاخبار على اهتمام وسيلة النشر المعنية بالخبر وكذلك على الجمهور المعين الذى سوف يتلقى الخبر .

ولكن القواعد الآتية سوف تساعد على صناعة الاخبار :

١ - أى شئ " جديد " يملك إمكانيات نجاحه :

أى شئ جديد هو خبر فى حد ذاته وعلى ذلك فالترقى الى منصب أعلى خبر جديد ، النقل ، الاختراع الجديد ، التقنية الحديثة للتسويق ، الانتاج الجديد هى اخبار جديدة لو أعدت هذه الأخبار الاعداد المناسب يمكن بثها فى أى وسيلة اعلامية ولكن ليست كل الأخبار تستحق النشر فى وسائل الاعلام جزافا فمثلا : النقل أو الترقى لموظف مغمور لا يستحق النشر فى وسائل الاعلام بل يمكن نشره فى محيط الشركة أو اذاعته المدرسية . فالبناء الاخبارى (الفقرة الاعلامية) لابد وان تعرف بواسطة وسيلة الاعلام المهتمة به فهى غالبا ما تضفى على هذا البناء سحرا وبهاء . فمثلا عندما يعلن عن انتاج جديد تقدمه الاخبار بابواق ضخمة فى مؤتمر صحفى ، ومأدبة غذاء كاملة وتقدم للصحفيين المطبوعات الملونة عن المنتج فى ملف صحفى يحتوى ايضا على تصاريح نشر واحيانا تعرض الاخبار فى ثلاثة أو اربعة طرق لكى تناسب متطلبات وسائل الاعلام المختلفة ... أن اضفاء السحر والبهاء على الأخبار مهم على وجه الخصوص للعلاقات العامة ولجذب القارئ .

فمثلا الفوز بمكافاءة مبيعات تعتبر فى حد ذاتها لها اهمية بسيطة لا تنشر فى الاخبار الموجهة للجمهور ولكن اذا قدمت هذه المكافأة فى حفل يقام اثناء الاجتماع السنوى للمبيعات فسوف يكون لها أهمية خاصة ووقع

آخر وكذلك إذا أحتوت الواقعة على اخبار جديرة بالنشر مثل تقديم المكافأة فى حفل قومى أو عالمى فان بلوغ الشعبية والانتشار يكون مواتيا.

٢ - *كلب يعض رجلا ليس خبرا وانما الخبر هو '' رجل يعض كلبا '' :-*

وبشكل آخر من اشكال الخبر التى لها فرص الانتشار والشهرة هى الأخبار النادرة (الغير عادية) .

فعندما ذهب إلمر لترمان (ELmer Leterman) الى هاواى أصبح مشهورا فى يوم وليلة بأدائه المفاجئ (الغير متوقع) صبيحة وصوله تقابل مع ركاب باخرة قادمة من مسقط رأسه وحياهم بتقديم الورود لهم وبالتحية التقليدية لأهل جزرها هاواى '' آلوها '' (Aloha) وخلال الثمانية عشر شهرا (١٨) التى مدد فيها اقامته فى هونولولو كان يحى كل البواخر القادمة بنفس الطريقة ... هذا العمل البسيط والغير متوقع لمراعاة مشاعر الناس اكسبه مئات من الاصدقاء طوال حياته علاوة على ألاهتمام من وسائل الشهرة والشعبية فى المجلات والصحف القومية حول العالم .

ومثال آخر عن مقدرة '' إلمر '' الغريبة فى خلق الخبر مع بعض القصص الشاذة . ادرك فكرة بيع التأمين للمشاهير كحيلة لجلب الانظار والأهتمام به . آمن على أنف جيمى ديورانتى (Jimmy Durante) الممثل الكوميدى المشهور ومن خلال تأمينه على الممثلين فى مسرحية ((اصحاب الامر والنهى)) اكتسب إلمر شهرة وشعبية مشاهير المسرحية .

٣ - *الاحداث النادرة تستحق النشر :-* عندما يلقى رجل الاعمال خطابا جماهيريا فهو يصنع خبرا جيدا فلو كان له القدرة لجعله يستحق

النشر لأستطاع ان يحصل على الشهرة والشعبية من هذه الواقعة ، إن خبر يستحق النشر ، هو اختيار موضوع مثير للجدل أو التعرض لشخصية بارزة ... عندما دخل ونستون تشرشل (Winston Churchill) مجلس العموم البريطانى وهو شاب بدء فى الحال فى انتقاد أراء رئيس الوزراء وللحظه نظر اليه الحاضرون باعتباره مغرور ولكن بعد فترة وجيزة صار ونستون تشرشل مشهورا مثل رئيس الوزراء ... كثير من الناس يحظون بالشهرة من خطبهم دون ان يكونـــوا بارزين والشئ المهم للخطيب (المتكلم – المتحدث) أن يحدد الموضوع الذى سوف يثير ويحرك مشاعر المستمعين ويوصله الى الشهرة . طالما ان الخطابة وسيلة ممتازة آسرة لآضواء وبريق الشهرة فرجل الاعمال الذى يسعى الى الشهرة لابد له من تسجيل اسمه فى معهد لتعليم الخطابة .

قوى علاقتك بالصحافة

كما رأينا أن الأخبار بجميع شعبها واشكالها تتطلب الانتشار والشعبية ولكن خلق الخبر يعتبر خطوة مهمة فى العملية بأكملها والخطوة التالية هى ايجاد من يطبع الخبر أو من يذيعه بالراديو أو التليفزيون او النت وهنا يبرز السؤال بهذا الخصوص عما إذا كان على رجل الاعمال ان ينشأ علاقة صداقة مع المحررين ، الناشرين الصحفين ، والمعلقين وكتاب المقالة فى الصحف والجواب طبعا لابد من إنشاء علاقة لان كل المشاهير بما فيهم رؤساء الولايات المتحدة لهم أصدقاء فى الصحافة وهم رجال معروفين من المتحدثين الاذكياء . اللبقين وكمجموعة يعرفون تماما ما يدور حولهم وهم جديرون بالمصادقة فهم اصدقاء طيبون

ما لم تستغل صداقتهم يستطيعون تقديم المساعدات القيمة فى تقديم الخبر عندما يكون هو الشئ المطلوب .

كيف يستطيع رجل الاعمال التعرف على رجال الصحافة:

١ – كن حيث يكون الخبر :–

رجل اعمال مشهور من نيويورك (Newyork) له صفحات لا تخفى مطبوعه ومذاعة عن شعبيته ونشاطاته أوضح سر بسيط عن مقابلته لرجال الصحافة والمحررين قال ((جعلت هدفى التواجد فى مكان الحدث)) فى كل يوم عمل فى كل مدينة هناك احداث تقع ، تستحق النشر (ان تكون خبرا) من وجهة النظر التجارية ، التى يتم تغطيتها بمندوبين من وسائل الاعلام المختلفة . تشمل هذه الاحداث ، مؤتمرات صحفية ، خطب يلقيها شخصيات بارزة وغذاء عمل تكفلة المنظمات العالمية فلو عايش انسان متمدين هذه الاحداث لوجد فرصة لمقابلة عدد كبير من الذين يسجلون هذه الأخبار وتمكنه الصداقة مع رجال الاعلام من الالتحام معهم والتعرف عليهم .

٢ – كن عونا للصحافة :–

ألم تتسائل ابداً كيف تنتبه محطات الاذاعة والجرائد والصحف بسرعة الى الأحداث التى ينبغى اذاعتها ؟

كيف يتم الاعلان عن كل حادثة ، حريق ، اعتقال أو نادرة من النوادر فى غضون ساعات أو احيانا فى غضون دقائق من وقوعها ؟

احد هذه الاسباب ان وسائل الاعلام لها مراسلين ، مخبرين صحفيين فى كل مكان . والمراسل أو المخبر الصحفى يعمل بعض الوقت ويرسل الاخبار لوسائل الاعلام عند وقوعها .... بعض المراسلين يعملون فى اماكن استراتيجية مهمة مثل مراكز المال (CITYHALL) أو ادارة المطافى ويرسل تقاريره بصفة منتظمة ويتقاضون اجرهم عن كل خبر . آخرون يقدمون يد العون فقط فى مقابل الصداقة فأى إنسان يستطيع ان يكون عونا للصحافة حتى لو كان موظفا عاما . فمثلا . قام احد رؤساء شركات الجرارات الزراعية العالمية بعمل مراسلا صحفيا وكان يرسل الاخبار اينما سافر وذلك بسبب ممارساته لابقاء عينيه واذنه مفتوحة لإلتقاط كل ما هو غريب وبذلك استطاع ان يتصيد عديد من الاخبار والقصص والحوادث وحتى قوائم الطعام الاجنبية الطريفة .

ومن خلال هوايته الغربية استطاع ان يقيم علاقات صداقة مع رجال الصحافة فى جميع انحاء العالم .

اساليب التوزيع

من الطبيعى أن الصداقة مع المحرر أو الصحفى أو كاتب العمود سوف تساعد كثيرا فى اذاعة الأخبار أو نشرها ولكى تعطى القصة فرصة الانتشار الواسع يجب ان تتخطى دائرة الصداقة . وهنا يجب استخدام وسائل توزيع النشر الممكنة بمساعدة محترفى العلاقات العامة الممارسين لها . هذه الوسائل تم توضيحها بالتفصيل فى الكتاب الثانى من نصوص هذه الموسوعة فن العلاقات العامة .احدث اصدار .

بخصوص وسائل التوزيع فمن المهم ان نقرر حقيقة ان الشعبية تكلف مالا كثيرا لأن الاخبار لابد من ان تنسخ ، ترسل بالبريد الجوى أو عبر

قنوات الخدمة اللاسلكية . لهذا السبب فان المصاريف الناتجة يتم صرفها سواء نشر أو لم ينشر الخبر وعلى رجل الاعمال ان يكرس جهده لانجاز هذا العمل ومن الافضل لو كان كل رجال الاعمال ذوى مهارة فى فن الكتابة ونشر الخبر - ولكن ليست هذه هى القضية - فالقدرة على كتابة خبر ينشره المحررين أو مدراء محطات الأذاعة يحتاج الى خبره ليس من السهل استيعابها ويفضل لرجل الاعمال تحويل مثل هذه الاعمال الى ممارسين محترفين اختصاراً للجهد والوقت والمال . ومع ذلك فان على رجل الاعمال ان يكون على دراية كافية بحيث يستطيع التعرف على نوعية العمل ويصدر قراراته لكى تستخدم على قنوات توزيع الاخبار والمجلد الموجود فى هذه المجموعة عن العلاقات العامة يزوده بهذه الخلفيه .

كيف تحصل على أكبر قدر من الانتشار

عندما يظهر الخبر اولا فى وسائل الاعلام قد يكون له تأثير عظيم ولكن غالبا لا يقراءه من تفضل ان يقرأه ومعظم الذين يقرأه بالفعل ينسوه بعد قليل .... لهذا السبب فان على رجل الاعمال ثاقب البصيرة ان يروج لنشر اخباره للوصول الى الحد الأقصى منها .

إليك بعض الوسائل الهامة للوصول الى الحد الأقصى من الشعبية

١ - *اعادة الطبع :-* عندما يحظى الانسان بالانتشار والشعبية من خلال نشرة مطبوعة فعليك ان تهتم دائما باعادة طبعها حينئذ يستطيع ان يوزع نسخا منها على اصدقاءه والاقربيين وكذلك يستطيع ان يستخدمها فى مراسلاته التجارية .

٢ – الاعلان (اللافتات) المطبوعة باحرف بارزة :-

تطلب المطاعم الكبيرة من روادها من كتاب المقال ان يكتبوا عنها فى صحفهم وكذلك يستطيع رجال الاعمال ان يكتبوا نشرات توزع فى جميع الانحاء أو عمل لافتات أو اعلانات تلصق على الحوائط ويكون لهذه اللافتات ، الإعلانات تأثيرها اذا احتوت على صور مطبوعة عليها .

٣– شرائط تسجيل :- كثير من رجال الاعمال الذين يظهرون فى برامج التليفزيون ، الراديو أو الذين يلقون خطابا يسجلونها على شرائط فيديو و CD بعضهم يرسل هذه الشرائط الى محطات الاذاعة أو يرسلوها الى من يرغبون فى التأثير عليهم .

فكر بابداع فى نشر الأعلان

بعض الناس يكونوا أكثر ذكاء وحنكة من الآخرين فى الوصول الى الشعبية والانتشار . وذلك لسبب بسيط وهو المتابعة الدائمة بالابداع وتنويع الخبر . يقومون بعمل مواد أو مواضيع ويبلغون الصحافة بما قد انجزوه مدركين أن الصحفى أو المعلق أو كاتب المقال يحتاج الى مادة علمية يستطيع نشرها أو إذاعتها ولذلك فهم يشبعون هذه الرغبة .

والخبر الشخصى المؤثر والفعال يبتكره قوم يعرفون قيمة الخبر وأهميته فهم يبحثون عن الأفكار المثيرة التى يمكن صياغتها فى خبر ويبذلون قصارى جهدهم فى تجهيز المادة العلمية ليصبح خبراً يستحق النشر وينبغى ان تكون الطبيعة الثانية لرجل الاعمال الناجح هى البحث عن الوسائل الناجحة لصنع الخبر فرجل الاعمال الطموح عندما يبلغ مأربه من

الشعبية والانتشار عليه ان يفكر دائما فى طرق الابداع لترويجها والحصول على الفائدة المرجوة منها .



أدر مواردك المالية الشخصية

بعض مبادئ الفطرة السليمة

ما هو مركزك المالى ؟

حساب صافى الثروة

كشف الدخل والمصروفات

كيفية خفض مصروفات البيت

برنامج للتأمين على الحياة

ماذا تشترى بالتقسيط

خطة للاستثمار

اعداد الميزانية من الإعمال الهامة

الفصل الثانى عشر
أدر مواردك المالية الشخصية

لا ينبغى أن يعهد الى أى شـــخص كان بإصـــــدار قرارات تؤثر على حالة العمـــل حتى يثبت قدرته على إدارة موارده المالية الخاصة . كل رجل – خاصة بعد أن يتزوج وينجب أولادا – هو رئيس لمجلس وحدة اقتصادية هامة هى اسرته .

قدرة الرجل المتزوج على إدارة الدخل بحكمة تؤثر على أمن كل عضو فى اسرته كما تبرز قدرته الادارية على أن يخطط وينظم ويضبط ويوجه الناس والموارد ورأس المال نحو الأهداف الموضوعة .

لا تتشابه اسرتان فى اهدافهما المادية تماما لأن لكل منهما مشاكلها الاقتصادية المعقدة وحتى بداخل أية أسرة واحدة تختلف دوافع الأفراد فيما يتعلق بالرغبات والاحتياجات ولا يستطيع الجميع ممارسة ذات القدر من التحكم فى الصرف والاقتصاد فى التوفير .

لهذه الأسباب ليست هناك إجابات دقيقة على اسئلة: مثل ما هو المبلغ الذى ينبغى أن يحتفظ الفرد به فى المصرف (البنك) أو ما قيمة مبلغ التأمين الذى ينبغى أن يكون لديه أو هل ينبغى أن يستأجر محل إقامته أو أن يشتريه الإجابة على مثل هذه الاسئلة ينبغى أن تعد وفقا للموقف وابعاده .

بعض مبادئ الفطرة السليمة

رغم عدم وجود إجابات محددة على نحو قاطع على الأسئلة المتعلقة

بالموارد المالية الشخصية إلا أن هناك بعض المبادئ المستوحاة من الفطرة السليمة وفيما يلى بعض القواعد الواجب اتباعها .

١ – *إنفق على تقدمك فى عملك* . يتعين على الشخص الطموح أن ينفق ماله بسخاء كى يزيد من فرص نجاحه .ولحين أن يتوصل إلى تلك الدرجة من النجاح الذى يبغيه يتعين أن يكون مقترا فى إنفاقه على ملذاته ومسراته الخاصة . وهذا ما يعنى على سبيل المثال أن عليه أن ينزع سدادات الإنفاق إذا ما تعلق الأمر بأشياء مثل الإلتحاق ببرنامج لتقويم النفس أو اقتناء عدد من الثياب الغالية الثمن التى تليق برجل الأعمال أو الانضمام الى أحد الاندية التى يرتادها رجال الاعمال حيث يمكنه إجراء الإتصالات التى تفيده فى تقدمه فى مجال عمله . أما إذا تعلق الأمر بالإنفاق على حياة الليل أو السيارات الرياضية أو قوارب السباق وما شابه ذلك فعليه أن يدقق فى صرف القروش . لأنه لو اعتنى بعمله فى المقام الأول فإن جميع هذه الأشياء ستأتيه وبوفرة .

وهذه النصيحة بشأن الصرف موجهة ليس لأولئك المبتدئين فى مجال الأعمال فحسب بل إلى أى فرد لم يستطع بعد النهوض بمهنته . الرجل المخلص فى رغبته فى النجاح يعد أحمقا إذا ما أضاع وقته وماله فى السعى وراء أمور لن تفيد . أولئك الناجحون احرزوا النجاح لأنهم أولوا اهم الامور اهتمامهم الأول .

٢ – *جنب مصروفا احتياطيا للظروف الطارئة* . كلما كبر الرجل زادة مسؤولياته بوجه عام . تعتمد زوجته واسرته التى يأخذ عددها فى الزيادة على دخله فى طعامهم ومأواهم والعناية بصحتهم والمصروفات الترفيهية

والانتقال والتعليم . قد تتقوض الخطط التى وضعها بعناية تامة وقد تتحطم على نحو دائم بفعل حادث غير متوقع أو وفاة مبكرة . حتى لو أمن نفسه جزئيا ضد مثل هذه الطوارئ إلا أنه من الممكن أن يتعرض إلى مواجهة غير مواتية لهذا الحادث غير المتوقع وما يحتاجه هو احتياطى لمثل هذه الطوارئ تماما كما تجنب المنشآت التجارية احتياطيات للمصروفات أو المسؤوليات القانونية غير المتوقعة .

٣ - *استثمر اموالك فى مستقبلك* . كما ينمو المشروع لأن اصحابه او مديروه يردون الأرباح عليه يعتمد النجاح المالى لرجل الأعمال على قدرته وعلى رغبته فى أن يرد بعض دخله على مستقبله . ولهذا النوع من الاستثمار عدة اشكال منها حساب التوفير وبعض انواع التأمين على الحياة والاملاك التى تدر دخلا تأجيريا والأوراق المالية والسندات والمشروعات التجارية لكل أو بعض الوقت .

ما هو مركزك المالى ؟

عندما يدخل أحد الأشخاص غير المطلعين أحد البنوك ليقترض مالا كل ما يحمله فى يده هو قبضته . وعلى النقيض منه يحمل رجل الأعمال الذكى الكشوف المالية التى تظهر صافى ثروته وإسلوب إنفاق دخله فيوفر للمسئول بالمصرف وقته ويبرز حنكته المالية .

أولى الخطوات التى يتعين على أى شخص يريد أن يدير امواله بحكمه هى أن يقرر موقفه المالى .. يعلم ما له وما عليه من أموال .. قيمة ارباحه وإلى أين تذهب . ما أن تتوفر هذه الحقائق لديه حتى يمكنه البدء

بتحديد مشكلاته بدقة . عندئذ يمكنه إتخاذ خطوات لتحسين حالته المالية على أن يكون هدفه الأخير هو - كما فى مشروع تجارى - الازدهار المالى الذى يقود إلى مركزمالى أفضل ومزيد من الأمان .

حساب صافى الثروة

يتعين - ضمانا للدقة فى إجراء الحسابات المقترحة فيما بعد - الرجوع إلى كشوف حسابك بالبنك وإلى بوالص التأمين وصكوك الرهونات وملف الاوراق المالية وما إلى ذلك . قد يتحتم عليك ما لم يكن قد سبق ذلك أن تجرى جردا مفصلا بمنقولاتك بجرد محتويات مقر اقامتك حجرة تلى الأخرى بما فى ذلك الأثاث والأجهزة والملابس والمجوهرات .

١ - الأصول السائلة :

١ - نقود حاضر .

٢ - نقود فى حسابات جارية .

٣ - ودائع بحسابات توفير .

٤ - القيمة المالية لسندات التوفير .

٥ - نقد فى صور أخرى .

٦ - إجمالى الأصول السائلة

٧ - ناقصا الكمبيالات الجارية .

٨ - صافى الأصول السائلة .

٢ - المبالغ المتوقع ورودها :

١ - من مرتبات وعمولات .

٢ - من مكافأت وحصة الارباح .

٣ - من قروض شخصية .

٤- من مصادر اخرى .

اجمالى المبالغ المتوقع ورودها

ناقصا المبالغ المدفوعة بالبنود عاليه .

صافى المبالغ المتوقع ورودها .

٣- الاستثمارات :

١- الأوراق المالية (وفقا لسعر السوق)

السندات (وفقا لسعر السوق)

رهونات (وفقا لسعر السوق)

٤- عقارات (وفقا لسعر السوق)

٥- مشروعات تجارية (صافى القيمة)

٦- استثمارات أخرى .

اجمالى الاستثمارات .

ناقصا الديون أو الالتزامات .

القانونية بضمان الاستثمارات .

صافى الاستثمارات .

٤- التأمين على الحياة :

١- القيم نقدية أو قروض .

ناقصا الديون بضمان البوالص .

صافى قيمة التأمين على الحياة .

٥- ممتلكات شخصية :

١- الأثاث (القيمة الحالية) .

٢- الأجهزة (وفقا للقيمة الحالية) .

٣- سيارات ركوب (وفقا للقيمة الحالية)
٤- ملابس (وفقا للقيمة الحالية)
٥- مصوغات ومجوهرات (وفقا للقيمة الحالية)
٦- منقولات أخرى .

اجمالى قيمة الممتلكات الشخصية .
ناقصا الديون والالتزامات القانونية .
صافى قيمة الممتلكات الشخصية .

اجمالى قيمة الثروة :

ناقصا أية ديون لم تدرج ضمن الفئات سالفة الذكر .

كشف الدخل والمصروفات

إذا كان القارئ قد أجرى الحسابات المقترحة فإنه يعلم الآن صافى قيمة ثروته وتكون الخطوة التالية هى أن يعرف إلى أين يذهب دخله الجارى . وفى سبيل ذلك عليه أن يجمع (كعوب) الشيكات والكمبيالات والفواتير على مدى ستة أشهر سابقة ويفضل أن تكون سنة سابقة ثم يوزع المصروفات على اساس الأبواب التالية :

١ - المصروفات الثابته :

١ - الايجار أو الرهن الشهرى .
٢- الإضاءه (النفقات الشهرية الاساسية) .
٣- الغاز (النفقات الشهرية الاساسية).
٤- الهاتف (النفقات الشهرية الاساسية) .
٥- التدفئة (المتوسط الشهرى) .

٦- الضرائب على العقارات (المتوسط الشهرى) .
٧- اقساط التأمين (المتوسط الشهرى) .
٨- سداد القروض (المتوسط الشهرى) .

٢ - المصروفات المتغيرة :

١- الغذاء (المتوسط الشهرى) .
٢- امدادات منزلية (المتوسط الشهرى) .
٣- خـــــدمات معاونة (خدم . ممرضة ... الخ)
(المتوسط الشهرى) .
٤- وقود للسيارات (المتوسط الشهرى) .
٥- صيانة السيارة (المتوسط الشهرى) .
٦- احيتاجات شخصية (فواتير تنظيف ... الخ . شهريا).
٧- ملابس (المتوسط الشهرى) .
٨- مفروشات منزلية (المتوسط الشهرى) .
٩- رعاية صحية (المتوسط الشهرى) .
١٠- الترفيه (المتوسط الشهرى) .
١١- تبرعات وهدايا (المتوسط الشهرى) .
١٢- نفقات ضيافة (المتوسط الشهرى) .
١٣- الضرائب على الدخل (المتوسط الشهرى) .
١٤- الإضاءة (المبلغ الزائد عن النفقات الاساسية).
١٥- الغاز (المبلغ الزائد عن النفقات الاساسية) .
١٦ الهاتف (المبلغ الزائد عن النفقات الاساسية).
١٧- الاشتركات (المتوسط الشهرى) .

١٨- خطة الإيجار (المتوسط الشهرى) .

١٩- مصروفات متغيرة أخرى (المتوسط الشهرى) .

حتى المصروفات الثابتة قابلة لأن تتغير رغم مدلولها . فمثلا يمكن زيادة المدفوع عن الرهونات أو خفضها بإعادة التمويل أو بشراء بيت آخر ..الخ. ويستخدم لفظ '' مصروف ثابت '' لأنه ما أن يتقرر مصروف من هذه النوعية حتى يبقى بدون تغيير لحين أن يتخذ قرار جديد أكثر أهمية بشأنه.

وتنطوى المصروفات الثابتة على قرارات اساسية بمعنى أنها تضع الأساس لخطط مالية أخرى وأنه خطوة ضرورية على طريق ممارسة التحكم المالى .

يتم تقرير العدد الأكبر من المصروفات الثابتة للفرد إذا ما أجاب على اسئلة ثلاثة :

١- ينبغى أن يشترى بيتا أم يستأجره ؟

٢- ما مبلغ التامين على الحياة الذى ينبغى أن يكون لديه ؟

٣- متى ينبغى أن يقترض كى يشترى شيئا ما ؟

كيفية خفض مصروفات البيت

بغض النظر عما إذا كنت تستأجر أو تمتلك المكان الذى تعيش فيه . فإن النفقات التى تتحملها للعيش فيه كبيرة جدا إذ تبلغ ما يوازى ٢٥ % من إجمالى الدخل . إذا ما واجه أحد رجال الاعمال مصروفات بهذه الضخامة فإنه يبدأ التفكير فى سبيل خفضه وأحد هذه السبل هو بإدارة مشروع تجارى من محل إقامتك يستغرق بعض وقتك .

لبعض الرجال هوايات يمكنهم تحويلها إلى مشروعات تجارية عن طريق محاولة التكسب منها . وقد يتراوح نطاق هذه الهوايات ما بين تربية الكلاب من فصيلة البولدج وإصلاح التحف القديمة وعرضها للبيع .

من الطبيعى أن النشاط لا يتحتم أن يكون هواية . فعلى اساس ما قدر من الوقت يقوم بعض الرجال بتقديم المشروعات أو التدريس أو البيع أو تأليف الكتب . وحتى يتمكنوا من مزاولة اعمالهم هذه عادة ما يكونون بحاجة إلى حجرة مكتب وإلى فراغات تخزينية فى بيوتهم . ويمكن اعتبار أى من هذه الانشطة مشروعات تجارية إذا ما كانت مزاولتها تهدف إلى الكسب .

والميزة هنا تتمثل فى الضرائب فإذا ما أمكنك إقناع الحكومة بأنك تدير أحد الأعمال بالفعل أمكنك الحصول على المميزات الضريبية التالية أو بعضها :

١ - يمكنك الحصول على إعفاء من جزء من الضريبة المستحقة على بيتك أو على شقتك وذلك على ضوء التسهيلات التى تحتاجها لإقامة المشروع .

٢ - يمكنك الحصول على إعفاء من جزء من نفقات التدفئة والإضاءة والغاز والتليفون وصيانة البيت .

٣ - وإلى جانب ما يتعلق بمحل إقامتك يمكنك الحصول على إعفاء فى أية مصروفات أخرى تتكبدها فى إدارتك لهذا المشروع مثل : ثمن المواد المستعملة والتوريدات والمرتبات والاعلان والتنمية وما الى ذلك .

وما ينبغى أن تتذكره دائما هو أنه يتعين عليك أن تثبت إنك تدير مشروعا تجاريا بهدف تحقيق ربح . وفى سبيل ذلك عليك أن تقوم ببعض الإجراءات التالية : أن تضع نظام لمسك الدفاتر يفصل ما يتعلق بالعمل عن

المصروفات الشخصية . اختر لك اسما وسجله طرف الهيئة المختصة أو مكتب الحكم المحلى الذى تتبعه قم بإدراج هذا الاسم بدليل التليفونات . ورغم أنك لن تكون بحاجة إلى إظهار ارباح منذ بداية المشروع إلا أنه يتعين عليك أن تكون قادرا على أن تثبت نجاح مشروعك وتحقيقه ارباحا جيده .

برنامج للتأمين على الحياة

إلى جانب مسكنك ومختلف النفقات الثابتة المتعلقة به عادة ما يكون اكبر المصروفات الثابتة هو ما يتعلق ببرنامج التأمين على الحياة .

فعلى الرغم من أن التأمين على الحياة يمكن شراؤه كبرنامج توفير من أجل طارئ مستقبل .. مثال ذلك نفقات التعليم الجامعى لأحد الابناء أو كاعتماد مالى إضافى عند التقاعد إلا أننا سنتناول الموضوع هنا من جانب واحد فقط هو قدرته على خلق تركه فورية مقومة بالدولار فى حالة الوفاة فى سن مبكر .

جميع من يتناولون موضوع التأمين على الحياة تقريبا يصلون بتفكيرهم إلى النهاية المقلقة وهى أنه لا يمكنهم توفير كل ماهم بحاجة اليه . وهذا صحيح بصفة خاصة عندما يحاول الفرد أن يضم ميزات التوفير التى ينطوى التأمين على الحياة عليها إلى ميزات خلق التركة فإن العدد الأكبر من بين الرجال ينتهون إلى التوفيق ما بين الميزتين منهم يبتاعون بعضا من التأمين الدائم ذى العائد النقدى .... وقدرا كبيرا من التأمين المؤقت ذى المزايا عند الوفاة .

ويتمثل تخطيط احتياجات شخص ما من المال فى الواقع فى تقرير إجمالى ذلك القدر من المال الذى يرغب فى أن يترك بوفاته لمن يعولهم هو ما ينطوى على إجراء الحسابات واتخاذ القرارات الصعبة .

وفيما يلى بعض الأمور التى يتعين أن تؤخذ فى الاعتبار :

١ - *الحاجة إلى اعتماد لمواجهة نفقات العلاج والدفن .* الموت يكلف اموالا إذا وقعت الوفاة سريعة أو نتيجة حادث ما قد لا يتجاوز المبلغ المطلوب ان يدفع إلى الحانونى وثمن شراء أرض المدفن لكن إذا طال بالشخص المرض قبل الوفاة قد يكون المبلغ المطلوب باهظا يقدره غالبية الرجال بأن يتراوح ما بين ١٠٠٠٠ دولار و ٥٠٠٠٠ دولار .

٢ - *الحاجة إلى احتياطى النقد البسيط :* عندما يتوفى شخص ما عادة ما يترك أمر سداد الفواتير المعتادة التى كان يسدد قيمتها فى كل شهر لأسرته . لذلك يتعين تجنيب مبلغ نقدى لمواجهة مثل هذه الفواتير حتى لا تبدأ الأسرة المبتلاة بحمل هموم مثل هذه المبالغ على الفور . يقيم بعض الرجال اعتمادا فى حدود مرتب ثلاثة أشهر لهذا الغرض .

٣ - *دعم إعانة الضمان الاجتماعى .* إذا توفى شخص ما تاركا وراءه ابناء فإن زوجته تستحق .... صرف إعانة الضمان الاجتماعى حتى يبلغ أصغر الأبناء الثامنة عشرة من عمره . لكن لا يمكنها الحصول على هذا المال إذا ما حصلت على عمل يبلغ مرتبها منه حوالى ما كانت لتحتاجه لإعانة الاسرة . لذلك يتعين على المرء أن يقف على المبلغ الذى تحصل عليه الزوجة .... من الضمان الاجتماعى على مدى تلك السنوات على وجه التحديد وتقرير ما إذا كان يمكنها أن تعيش بهذا المبلغ . وفى حالة النفى يتعين إتخاذ قرار حذر بشأن المبلغ الإضافى الذى سوف تحتاج

إليه فى كل شهر لتدعم به إعانة الضمان الإجتماعى وضرب هذا المبلغ فى إجمالى عدد الشهور التى سوف تحتاج إليه فيها .

٤- *مبلغ لمواجهة السنوات العجاف :* فى الفترة ما بين بلوغ اصغر الأبناء سن الثامنة عشرة وبلوغ زوجتك سن التقاعد الذى يبدأ عنده استحقاقها معاش الضمان الاجتماعى لن تحصل على أى شئ سوى ما تتركه لها أو ما تحصل عليه من عملها ورغم ما تراه من أنه يمكنها إعالة نفسها بحلول ذلك الوقت إلا أنه من الواجب أن تأخذ بعين الاعتبار أنها ستكون فى الاربعين وهو سن صعب لأن تبحث المرأة فيه عن عمل لها . لهذا السبب لعلك تقرر أن تترك لها مبلغا من المال يغطى لها احتياجاتها خلال تلك الفترة من حياتها . وطالما أنه قد قررت ذلك فابدأ بتحديد مبلغ شهرى إضربه فى عدد الشهور التى سوف تحتاج فيها إلى هذه النفقات .

٥- *دعم إعانة الاحالة إلى المعاش :* عندما تبلغ زوجتك سن الإحالة إلى المعاش يتجدد استحقاقها فى إعانة الضمان الاجتماعى . لكن عليك أيضا أن تقرر ما إذا كانت تلك الإعانة وحدها ستكون كافية أم لا . وفى حالة النفى عليك أن تحدد المبلغ الإضافى الذى تريد لها أن تحصل عليه شهريا كان أو سنويا وما أن تتخذ قرارك هذا حتى يمكن لأى وكيل تأمين أن يخبرك بالتكاليف التى سوف تتحملها فى مقابل أن تترك لها مثل هذا الدخل لمدى حياتها .

كلها نقود

كل من يخوض هذه الحسابات المقترحة اعلاه تقريبا يصيبه الذهول إزاء إجمالى المبلغ الذى يحتاجه كى يوفر لاسرته قدرا من الأمان . والعدد

الأكبر من الرجال يضطر إلى خفض تقديراتهم الأولية باستبعاد كل ما هو غير ضرورى جدا قبل أن يتوصلوا إلى المبلغ الذى يمكنهم أن يأملوا فى إيجاده .

لكن أمرا هاما يتعين إيضاحه وهو أننا لا نتحدث عن التأمين على الحياة دون سواه بل نتحدث عن الاحتياجات النقدية . وهذه الأموال يمكن أن تأتينا من أى مصدر كان : استثمارات متراكمة أو مشروع مدر لدخل أو عقار مدر لدخل أو حسابات توفير وما إلى ذلك .

ماذا تشترى بالتقسيط

كل ما يباع إلى المستهلك الأخير بوجه عام يمكن شراؤه بنظام السداد على اقساط . فالمؤسسات التسويقية تبيع القدر الأكبر من سلعها بنظام التقسيط . العديد من الشركات ادخلت على مبيعاتها بالتقسيط نظم الإضافة التى من شأنها أن ترفع مبلغ المدفوعات الشهرية بزيادة قيمة السلع المشتراه .

بفضل نظام البيع بالتقسيط أصبح بمقدور الاسرة متوسطة الحال الاستمتاع بالعديد من مزايا الحياة مثل المنازل والسيارات وقضاء العطلات فى الخارج وما إلى ذلك .

وقد انتشر نظام البيع بالتقسيط على المستوى العام بحيث أننا لم نصبح نعتبر من يشترى شيئا قبل أن يقتصد ثمنه مسبقا شخصا غير مسؤول . وواقع الأمر أن نظم البيع بالتقسيط أصبحت الآن فى مثل أهمية الصناعات الاساسية لاقتصادنا .

والسؤال هو : إلى أى مدى يذهب المرء فى إلزام نفسه بالاقساط ؟ والاجابة ... هنا مشروطة بظروفه .

لكن إذا ما كان المرء جادا بشأن الانطلاق فى عالم العمل التجارى فعليه أن يستغل الائتمان الممنوح له للتقدم فى مشروعاته بمعنى أنه لا ينبغى عليه أن يتردد فى الالتزام بسداد الاقساط إذا ما كان المنتج أو الخدمة التى هو بصدد شرائه سوف تساعده على التقدم فى عمله . لكن عليه ألا يضيع إئتماناته على مسراته الشخصية حتى يبلغ فى عمله المكان الذى يرجوه .

خطة للاستثمار

حيث إن '' مركز ابحاث وعلوم الادارة '' يزود المشتركين فيه بالنصائح اللازمة فى مجال الاستثمار من خلال نشرة اسبوعية ومن خلال الاستشارات الشخصية على حد سواء إلا أن هناك عدد من القواعد العامة التى يتعين على كل من يفكر فى الاستثمار أن يأخذها بعين الاعتبار :

١ - <u>أوجد فلسفتك الاستثمارية الخاصة بك :</u> حيث أن طباع الناس ليست واحدة فلا توجد خطة للاستثمار يمكنها أن تفيد جميع المواقف . والفكرة هى أن تقرر لنفسك خطة استثمار مريحة لك . لا تتورط فى استثمارات تؤرق نومك فى الليالى . ينبغى على بعض المستثمرين أن يكونوا شركاء وعلى آخرين أن يكونوا تجارا .لكن إذا ما قررت أن تكون تاجرا فعليك أن تتأكد من أنه ليس لك فقط الاستعداد اللازم للمضاربة فحسب بل الوقت اللازم لذلك أيضا . لأن على التاجر الناجح أن يتابع احوال السوق عن قرب .

٢- *حدد أهدافك بوضوح :* هل تريد ببساطة أن تكسب لأموالك مبالغ تزيد على ما تدفعها البنوك فى شكل فوائد على مدخراتك ؟ (إذا كان هذا هو الحال فهل حسبت حساب المخاطر والضرائب الإضافية ؟) هل تفهم أن سندات التنمية اساسها الوعود وحدها أو الوعود زائد سالف الأداء ؟ (عليك أن تتخذ قرارا فى هذا الشأن قبل أن تقدم على الاســــتثمار) هل تريد المقامرة بأموالك فى محاولة ...لمضاعفة مقدارها أو ما يزيد ؟ (هل بمقدورك أن تتحمل ضياعها ؟) .

٣- *لا تعتمد على الفطرة السليمة وحدها :* كما يعلم كل مراقب لأحوال السوق فإن جمهور المستثمرين أشبه فى عدم القدرة على التكهن بما يأتيه وفى تقلباته بالحمق الشديد . مجرد إشاعة تمس رأس مال الدولة يمكنها أن ترفع اسعار السوق إلى أقصى حدود الارتفاع أو أن تهبط بها إلى الحضيض . وبوسع المحللين الفنيين أن يثبتوا من خلال دراستهم لجداولهم أن اسعار الأوراق المالية عادة ما تتجاوز وبحدود كبيرة توقعات الفطنة السليمة . ولا يعنى هذا أن يشترى المستثمر أورقا مالية معينة دون ما دراسة لنوع الصناعة الخاصةبهذه الأوراق ومكانة إدارتها والتاريخ المالى للشركة صاحبة المشروع وبرنامجها الخاص بالبحث والتطوير . وفضلا عن جميع هذه الاعتبارات الاساسية عليه أن يقيم ما توحى هذه الأوراق المالية به نفسيا (ما يمكن أن يفيده خبيرالبورصة به فيما يتعلق بمستقبلها القريب) .

٤- *لا تبهرك الاعراض المتزامنة للمكاسب ...* دائما ما يقال أن الاستثمار فى بورصة الأوراق المالية غير صحيح مالم يكن على مدى فترة

طويلة . فلا يمكنك الحصول على المزايا فى المعاملة الضريبية على عائد رؤوس الأموال مالم تظل مالكا للاوراق المالية لما يزيد على ستة أشهر وفضلا عن ذلك فى كل مرة تباع فيها هذه الأوراق يتعين سداد عمولة للسمسار القائم على البيع .

صحيح أن المعاملة الضريبية على عائد رؤوس الأموال لا أهمية لها للاثرياء من الفئات ذات الدخول المرتفعة لكن المستثمر العادى لا ينبغى أن يتملك الأوراق المالية حتى يحصل على المعاملة على عائد رأس المال فقط دون أن يحسب على وجه التحديد قيمة المبلغ الذى ينطوى عليه العملية والذى عادة ما يكون دون مقدار التغيير الذى يحدث فى أحد الأوراق المالية المتغيرة فى أحد الأيام .

وقياسا على ذلك لا ينبغى أن يعوق المرء الدخول إلى السوق أو الخروج منه اضطراره إلى دفع العمولات إلى السماسرة . فعمولات السماسرة تافهة للغاية خاصة إذا ما قيست بإحدى فرص الاستثمار .

٥- فكر فى بدائل استثمار أخرى : يفضل الكثيرون استثمار اموالهم فى شركات يمكنهم أن يمارسوا فيها بعض السيطرة الادارية . وأحد وسائل هذا النوع من الاستثمار هو باستثمار الأموال فى عدد من المشروعات المحلية الصغيرة حيث يرحبون بالصوت الايجابى الذى يمكنك إعطائه لهيئة الإدارة .

ويفضل الآخرون الاستثمار كما فى بورصة الأوراق المالية يمكنك زيادة قيمة أملاكك من العقارات . فمثلا إنه من الممكن شراء منزل ثمنه ١٠٠٠٠٠ دولار بمبلغ صغير ١٠% من هذا المبلغ كدفعة مقدمة . إذا

صحت عملية الشراء هذه فإن الدخل من الايجار يسدد قيمة الرهن بالكامل دون ما حاجة إلى مزيد من استثمار رأس المال .

وعلى بعض المستثمرين التفكير فى استثمار اموالهم فى اوراق مالية معفاة من الضرائب مثل بعض اصدارات من السندات وذلك بسبب موقفهم الضريبى .

اعداد الميزانية من الإعمال الهامة

كما يحتاج أى مشروع إلى ميزانية للعمل هكذا الأسرة أيضا . لأن الميزانية ليست إلا خطة مالية . وهى تتألف من سلسلة من التقديرات لتبين كيفية استخدام الدخل فى سداد المصروفات وتوفير الاحتياجات المستقبلة .

وتقوم التقديرات مقام المقاييس التى يتم مقارنتها على فترات دورية بما كان بالفعل . وتتخذ الإجراءات التصويبية إذا مالزم الأمر حتى تصبح الميزانية أكثر واقعية واكثر فاعلية فى المستقبلية .

وإذا ما كان هناك التزام بالميزانيـــة يكون هناك تراكمات من الأمـــوال يدفع منها – وبدون عناء – اقساط التأمين والضرائب على العقارات وأى المصروفات الثابتة الأخرى التى تستحق ربع سنويا أو سنويا . كذلك تتوافر الأموال اللازمة لمواجهة المصروفات الكبيرة الاستهلاكية كشراء الملابس أو الأثاث أو الوقود اللازم لموسم التدفئة وكذلك تكلفة الاصلاحات أو الديكورات أو مصروفات قضاء العطلات . ويتكون فى ذات الوقت احتياطى للطوارئ وللأهداف طويلة الأجل .

الغرض من الميزانية هو إذا إيجاد نمط للصرف وللتوفير ولمواجهة المصروفات الكبيرة التى تحل دوريا .

وآلية اعداد الميزانية سهلة . إبدأ ببساطة ببيانات الدخل الشهرى التى تحدثنا عنها . استوفى البيانات المتعلقة بالمصروفات الثابتة . قم بعد ذلك بتوزيع ما يتبقى من متوسط الدخل الشهرى على المصروفات المتغيرة معتمدا قدر الإمكان على سابق الخبرة بالنسبة للتقديرات . والنتيجة النهائية ستمثل ميزانية أول شهر لك .

وفى نهاية الشهر قارن تقديراتك بمصروفاتك الفعلية وعدل الميزانية (عدل خطتك الخاصة بالمصروف خلال الشهر التالى) . وعلى مدى أشهر قليلة ستبدأ الميزانية معاونتك على تحسين مركزك المالى .

الجميع بحاجة إلى وصية

الوصية المعدة حديثا على الوجه اللازم والمستوفاة شهادة الشهود ضرورية لتخطيط التركة . وحيث يتعلق الأمر بوجود أطفال صغار تكون الوصية ضرورية حتى لو لم تكن هناك ممتلكات تورث .

إذا حدث أن توفى شخص ما غير موصى – أى دون أن يعد وصيته – فإن المحكمة تنتدب مصفيا لتركته . ومزايا إجتناب مثل هذا الموقف واضحة . فمن خلال الوصية يمكنك (١) أن تختار بنفسك المنفذ لوصيتك .
(٢) أن تخول هذا الشخص سلطات عريضة لتنفيذ خطتك الخاصة بالتركة.
(٣) أن تعين الوصى اللازم على أولادك حائلا بذلك دون وقوع الصدمات العائلية .
(٤) أن تقرر رغبتك فى كيفية توزيع التركة .
(٥) أن توفر تكلفة انتداب مصفى التركة .

لا تعترف كثير من الدول بالوصية المكتوبة بخط اليد (السند الخطى) الا ان الرغبات الشفوية التى يبديها الموصى (صاحب الوصية) عادة مالا يعتد بها . وحتى تكتمل للوصية اركانها القانونية ينبغى أن تكون منسوخة على الألة الكاتبة وموثقة بالشهر العقارى .

وينصح الخبراء بألا يعد الفرد وصيته بنفسه وإلا كان يخطب المتاعب . فالمحامى خير من يعمل على أن تعبر الوصية عن رغباتك وأن توزع حصيلة تركتك بالأسلوب الذى تختاره . وعند مناقشة أمر الوصية مع أحد المحامين تاكد أن تسأله عن كافة الخطوات التى يمكنك إتخاذها إجتنابا لطلب إثبات صحة الوصية بعد وفاتك .

ويتعين مراجعة الوصية دوريا للتأكد من عدم تقادمها . لأن ميلاد فرد جديد فى الأسرة أو وفاة فرد آخر أو أى تغيير يطرأ على حالة الأسرة المادية قد يحتم إدخال تعديلات على الوصية . كما تجعل مراجعة قوانين الدولة المتعلقة بإيرادات الأوراق المالية والهبات والأمانات التغيير واجبا . قد يتطلب الأمر منك تغيير وصيتك حتى ينتقل إلى بيت آخر تعيش فيه أو إذا ما بدا منفذ الوصية الذى عينته معتل الصحة .

أما التعديلات الثانوية فيمكن إجراؤها بمقتضى ملحق للوصية (بإضافة فى نهايتها) وهذه التعديلات أيضا يتعين كتابتها بوضوح وتنفيذها بذات الحذر والعناية التى تولىلاصل الوصية .



الفصل الثالث عشر

إستثمر قدرتك على الحديث

عليك أن تتبنى وجهة نظر المستمع
اختيار الموضوع
ما هى عيوب هذا الحديث ؟
سر على الطريق المرسوم
انتقاء المفردات
هل ينبغى أن تقرأ أم تحفظ أم ترتجل ؟
إلقاء الخطاب
اشتراك فى عضوية '' جماعة الخطابة ''
قائمة فحص للمتحدث



الفصل الثالث عشر

إستثمر قدرتك على الحديث

يبدأ الأطفال بالثرثرة حتى قبل أن تصبح كلماتهم مفهومة لأى شخص كان بمن فيهم والديهم واجدادهم المغرمين بهم . ومن هذه المرحلة المبكرة من العمر يتحدث الناس حتى يذهبو الى الغيبوبة النهائية المفضية إلى السبات الطويل . يفضون بسرائر انفسهم ويتناقشون ويتجادلون ويحذرون ويحثون ويفسرون . لذا يبدو ....غريبا أن يكون العديد من رجال الاعمال بحاجة إلى التوجيه فى فن الحديث .

لكن الواقع أن القدر الاكبر من الحديث تافه لا حاجة إليه . ولا هدف له فيما عدا رغبة ربما فى إزاحة جدار الوحدة ومد اليد ولمس ذهن كائن بشرى آخر . إلا أن الحديث التافه ضار جدا فى مجال العمل التجارى ويسم المتورط فيه بالخمول والتفاهة .

عندما يتحدث رجل الاعمال الناجح تحدث أمور . فقد استثمر القدرة على الحديث وبوسعه استخدامه ليبدأ سيلا من الأعمال الهادفة .

لذلك لدى التخطيط لأى نوع من الحديث سواء لفصل أحد العاملين لاعتياده التأخير أو لمخاطبة قاعة مزدحمة بمجلس النواب ، يتعين أن تكون الخطوة الأولى هى أن تقرر على وجه التحديد ما تريد إنجازه . ويتم النص على هذا الهدف على ضوء الإجراء الذى ترغب فى أن يتخذه المستمع أو الاحساس الذى تريد أن تنقله إليه .

عليك أن تتبنى وجهة نظر المستمع

ما أن تقرر ما تريد أن يكون رد فعل المستمع يمكنك البدء بتشكيل المادة لإنجاز هذا الهدف . وهذا ينطوى على ضرورة أن تنظم المادة بما يتفق ومستمعك حتى لو كان الهدف من الحديث متسما بالأنانية بمعنى أنك تريد لشئ ما أن يحدث يتعين أن تكون تناولك للموضوع من خلال وجهة نظر المستمع .

لنفترض مثلا أنك تريد من أحد معارفك فى مجال الاعمال أن يرد إليك قرضا كنت قد أقرضته إياه . هدفك هو الحصول على المبلغ . من الممكن جدا أن تشعر بالسخط لأنك قد عاونت هذا الرجل على اجتياز موقف عصيب والآن وقد أصبحت بحاجة ملحة إلى مبلغ ذلك القرض لتسدد به دينا خاصا بك لم يعد لك المبلغ كسابق وعده لك . قد تحس غضبا نابعا عن دوافع أخلاقية قد ترى تأديبه أو التقليل من شأنه أو إهانته . لكن هذا " موقفك الخاص " إذاء استرداد مالك ولن يكون له ذات الأثر الذى قد يكون فى حالة تبنيك " موقف المدين ذاته " .

إذا كنت تريد مالك أكثر مما تريد التعدى على المدين فإن أفضل اسلوب للتصدى هو بأن تعد ما سوف تقوله له :- معددا .... الفوائد التى سوف تعود عليه إذا إتخذ الإجراء الذى تريده . أن سداد مبلغ الدين سوف يجعله شخصا مرغوبا فيه وفى التعامل معه مستقبلا . وأن السداد سوف يؤازر مركزه الائتمانى ويعضد رأى الناس فى أنه رجل أعمال قويم .

والاعتداد بالنفس خير محفز . إذا لمست كبرياء شخص ما بالاسلوب الصحيح سوف يتجاوب إيجابيا ويفعل ما تريده منه . إذا جرحت كبرياءه

فسوف يتجاوب سلبيا وقد لا يفعل ما تريده قط .

اعد اخصائيو التسويق قائمة مطولة بالاغراءات التى تحث الناس على العمل من بينها الجنس والبقاء والترفع والموافقة والراحة والصالح والغذاء والمتانة والفضول وما إلى ذلك يفرق بعض الخبراء ما بين الإغراءات الوجدانية والإغراءات العقلانية .تفيد جميع هذه الاغراءات فى مواقف معينة لكن إذا ما كان هناك موقف ما يحتاج إلى التحفيز فالمرء ذاته خير من يعد بنفسه قائمة الاغراءات التى تفيد فى مثل هذا الظرف على سند من المقدمة المنطقية القائلة بأن احد اظهارات الكبرياء تتجلى فى دفع أى رجل إلى العمل .

اختيار الموضوع

لقد أرسينا حتى الآن قاعدتين هامتين فيما يتعلق بوسيلة الإتصال الشفهية فى مجال الاعمال . هما : أن الحديث ينبغى أن يكون هادفا وأنه ينبغى أن يصاغ بحيث يحفز نوعا محددا من المستمعين

إلا أن هناك مقوم اساسى آخر هو موضوع الحديث .

يضطلع موضوع الحديث بثلاثة مهام أساسية . (١) يقرر نوع المادة التى سوف تستخدم وتلك التى سوف يستغنى عنها .

(٢) موائمة هذا الاسلوب مع سياق الكلام .

(٣) يوحد العناصر فى كل متلازم أو قل خطوة خطوة. بدون الموضوع لا يزيد الحديث عن كونه خليط من أفكار مشتتة . وما لم يكن الموضوع تام الوضوح بذهن المتحدث يكون القدر الأكبر منه بلا هدف فيندثر الأثر العام له .

واختيار موضوع الحديث واستخدام هذا الموضوع فى صياغة نمط الحديث من الأهمية بمكان بحيث أننا سندرس فيما يلى مثالا لما " لا ينبغى" أن نتبعه .

لا تسئ الظن برجال الشرطة

فيما يلى موجز لخطاب ألقى فى الآونة الأخيرة أمام مجموعة من مديرى نيويورك .

المقدمة :

اقتبس المتحدث احصائيات دلل بها على عدد رجال شرطة نيويورك الذين قتلوا وجرحوا أثناء تأدية عملهم خلال العام الماضى .

الموضوع :

عبر المتحدث عن سخطه إزاء أن يأخذ أى إنسان الحديث الجارى عن وحشية رجال الشرطة مأخذ الجدية . لأنه من واقع خبرته الشخصية يعلم أن رجال الشرطة لم يسلكوا مسلك الوحشية وأن الغالبية العظمى منهم امناء فى أداء خدمتهم وأنهم ينتمون إلى أسر طيبة .

متن الخطاب :

(١) أرسى المتحدث أوراق اعتماده بأن ذكر عدد أقاربه من أفراد الشرطة وكذلك عدد اصدقائه المقربين من افراد الشرطة .
(٢) روى قصتين عن حماية الشرطة للشعب حدثا له شخصيا وتؤكدان أن هؤلاء الرجال ليسوا قساة بل أنهم موظفون حكوميون مخلصون لعملهم .
(٣) وصف واقعتين اخيرتين وضح فيهما بطولة الشرطة ونالتا اهتمام الصحافة على نطاق واسع . وأوضح فى كل من الحالتين ومن واقع ما

ذكره رجال الشرطة المعنيون أنهم اعتبروا جهودهم ما كان ينبغى أن يتوقعه الناس منهم فى أدائهم لمهام اعمالهم .

الخاتمة :

ختم المتحدث خطابه بأن شجب بقوة الاقتراح بالمطالبة بتشكيل لجنة معاينة من المدنيين تضطلع بالتحقيق فى الشكاوى المقدمة عن وحشية رجال الشرطة .

ما هى عيوب هذا الحديث ؟

حتى المحلل المتوسط يمكنه أن يبرز الخطا الاساسى بهذا الحديث : لم يحتفظ المتحدث بالموضوع ثابتا بوضوح بذهنه وكانت النتيجة أن حديثه جاء محرفا مشوها ... موضوعه الحقيقى متصل بعدم استحسانه تشكيل لجنة المعاينة المدنية ... ولم يبرز إطلاقا حتى تم الوصول الى نهاية الحديث .أما الموضوع الذى تحدث فيه وهو سخطه عما ينشر عن الوحشية المنسوبة إلى رجال الشرطة فقد أقام ستارا من الدخان أعتم القضية الأساسية . كان من الممكن أن تكيف الاحصاءات التى ذكرت فى المقدمة بحيث تناسب الموضوع لكنها على ما هى عليه من حال لم يفد بشئ . وهذا هو الحال أيضا فيما يتعلق بالنقاط التى تكشفت فى متن الحديث .

واذا تناولنا الحديث تفصيلا يمكن القول بأن عناصر الحديث انطوت على وعود وأن الروايات التى أوردها مسلية وأن سخطه كان صادقا . لكن الحديث لم يأت على وجه جيد لأنه افتقر إلى الوحدة والاتساق وكان من

الممكن اضافتها ببساطة بالبدء بموضوع واضح محدد يخدم هدف انتقاء المادة وتشكيله .

سر على الطريق المرسوم

كنا حتى الآن نناقش القواعد التى تجعل الحديث مؤثرا : هدفا يرسخ الإجراء الذى يريد المتحدث له أن يتخذ .. تصديا من وجهة نظر المستمع تدفعه إلى أن يتخذه الإجراء المطلوب .. موضوعا يساعد المتحدث على انتقاء وصياغة المادة المطلوبة لصناعة الحديث . ونأتى الآن إلى البناء الفعلى للحديث الرسمى : شيده بحيث تكون له بداية مسلسلة وتطور منطقى ونهاية قوية .

بمعنى أن هذا العمل ينطوى على أن تخبر المستمع بما سوف تقوله وتقوله ثم تخبره بأنك قد قلته . إلا أن هذه النصيحة بالغة الدقة ولن تساعد المبتدئ على أن يستغل كلا من أجزاء الخطاب المعد إلى أقصى حد ممكن . لذلك فإن من الافضل أن نعتبر تلك الاجزاء مقدمة وبيان الموضوع ومتن الخطاب والخاتمة . وهذه بعض القواعد التى يتعين على المرء أن يتذكرها فى شأن كل من هذه العناصر :

(١) المقدمة . يتعين صياغة المقدمة بحيث تستولى على انتباه المصغى وتهيئ الحالة المعنوية الملائمة لبقية الحديث . ولن يتأتى هذا بالدقة اللازمة مالم تكن المقدمة وثيقة الصلة بالموضوع ويتعين أن يتقرر انتقاء المادة ... بواسطة الموضوع . ففى واقع الأمر أن الموضوع والمقدمة عادة ما يكونان وثيقى الصلة كل بالآخر فى الحديث الجيد بحيث تتعذر

التفرقة بينهما . وهناك عدد من الوسائل للاستحواذ على انتباه الحاضرين فى مقدمة الحديث . وهذه بعض الأساليب الشائعة الاستعمال .

(أ) قص قصة . القول بأن الناس يهتمون بالناس حقيقة بديهية فالغالبية العظمى تفضل الإصغاء إلى رواية موجهة عن اشخاص محددين وإذا رويت القصة بأسلوب يتمكن المستمع معه من التجاوب مع المشاعر الواردة بها فتن المستمعون (هذا ما يضفى على الأعمال الخيالية سحرا تفتقر إليه الكتابات الواقعية حتى لو كانت تلك الكتابات الواقعية مثيرة كما هو الحال فى بعض القصص التى تنشرها الصحف) .

ولا تعنى القصة فكاهة مكررة . فهناك مناسبات يستطيع المتحدث فيها أن يستهل حديثه بفكاهة ينطلق منها . لكن كثيرا ما تكون الفكاهة التى تقال سخيفة فى نظر جمهور المستمعين فتأتى أثرا عكسيا ويسم المتحدث بأنه سخيف .

(ب) اطرح إحدى المشكلات . اسلوب طرح مشكلة من الممكن أن يتجاوب جمهور المستمعين معها، من الاساليب الجيدة خاصة إذا ما كان المتحدث يعتزم حلها .

(جـ) ابهر المستمعين . أية عبارة مبهرة للمستمعين تستولى على إنتباههم . ويمكن التوصل إلى ذلك باستخدام إحدى العبارات المناقضة للعقل (كأن يقول : إحدى الاساطير الامريكية الشائعة هى أن الأم تعلم افضل من الجميع) أو تحدى (كأن يقول : ربما أن أحدا من الرجال الحاضرين بهذه القاعة لا يمتلك القدرة على السيطرة على المشكلة الأسرية التى سوف اتحدث عنها اليوم) أو إحصائية موجهة (كأن يقول : تسعة

من الرجال الجالسين إلى هذه المائدة سيموتون بسرطان الرئة فى خلال خمسة اعوام) .

(٢) ذكر الموضوع . لا يتعين أن يوحى بالموضوع ضمنيا قط بل يتعين أن يذكر بوضوح وبالتحديد . وما هو أهم من ذلك أن روح الحديث ينبغى أن ترسخ كجزء متمم ... للموضوع ذاته فهذه الروح (الاحساس الذى ينقل إلى المستمع ليجعله فخورا أو مبتهجا أو غاضبا أو ساخطا أو مسرورا) تؤثر على نوعية المقدمة وعلى انتقاء المواد وعلى اختيار المفرادات والاشارات ونبرة الصوت .

(٣) متن الحديث . يتعين أن يقسم متن الحديث ما بين ثلاثة وعدد غير محدود من الافكار وفقا لطول الحديث . وكقاعدة عامة يتعين أن يشتمل الحديث الذى يستغرق خمس دقائق على ثلاثة افكار اساسية فى متنه والحديث الذى يستغرق عشر دقائق على ستة افكار وهكذا على أن يتم التميز بوضوح ما بين فكرة وأخرى وأن تتسع كل منها التفاصيل الكافية لأن تبرز أهميتها بصلب الموضوع وتكون موضع تقدير المستعمين . يتعين أن تقدم هذه الافكار وتختم بمقتضى تحولات منطقية تكون بمثابة علامات الطريق لأعضاء جمهور الحاضرين تبين لهم موقعهم على طريق تطور الحديث الذى يستمعون إليه .

وإذا ما أتيحت للمتحدث فرصة الاختيار ما بين تصميم مطلق وبين رواية قصة للوصول إلى ذات الأثر ... فعلى المتحدث أن يختار القصة . ودائما ما يفكر بعض المتحدثين المفوهين فى أن يكون تطور احاديثهم فى صورة قصص .

وكلما أمكن يتعين تقديم النقاط التى يتناولها الحديث فى ترتيب تصاعدى وفقا لأهميتها . فهذا يجعل أهمية ما يصغى المستمع إليه تنمو فى ذهنه مع تفتح ما ينطوى الحديث عليه. وهذا ما يؤدى به منطقيا إلى الخاتمة ... اللب الاشد إشراقا فى الحديث .

(٤) الخاتمة . يتعين أن تكون خاتمة الحديثقمة يأخذ كل شئ فى الحديث سبيله نحوها بحيث تأتى قوية مطعمة بالتأثير الوجدانى المؤثر . فهى محصلة لما قيل ومناشدة إغرائية للمستمعين أن يتخذوا خطوة معينة هى الثمرة الطبيعية للحديث . والجملة الاخيرة من الحديث مثل الجملة الأولى منه على درجة كبيرة من الاهمية بسبب وضعها منه لذلك ينبغى على المتحدث أن يصوغها بعناية تجعل صداها مدويا فى اذهان المستمعين .

انتقاء المفردات

يتعين أن يكون اسلوب المتحدث قويا جديرا بأن ينقل بين الناس وهذا ما يعنى أن يسير فى وسط الطريق ما بين الإفراط فى التكلف والافراط فى الابتذال .

يكون الحديث متكلفا طنانا عندما يحاول المتحدث أن يبدو عميق الفكر ، فيلجأ لاستخدام المفردات الرنانة للتعبير عن افكار تافهة . يملأ حديثه باسماء كبيرة الحجم ومتغيرات فعل ''كان '' ويعمد إلى استخدام المبنى للمجهول للمعلوم .

ويناقش كتاب '' فى الخطابة والحديث الصادر من هذه الموسوعة اساليب تصويب اللغة المتكلفة .

وفيما يلى اهم بعض القواعد البسيطة التى يتعين على المرء أن يتذكرها:

الاسلوب الصحيح لاستبدال العبارات المبتذلة والبالية بأخرى مشرقة نابضة بالحياة هى بالتفكير قليلا . ضع تشبيهاتك واستعاراتك بنفسك وابتكر اسلوبك الوصفى الخاص بك .

هل ينبغى أن تقرأ أم تحفظ أم ترتجل ؟

بعض أفضل الخطابات التى ألقيت قرأت .. وبعض آخر منه كان محفوظا وألقى حرفيا .. وبعض ثالث ارتجل بمعنى أنه ليست هناك قواعد سريعة ومحددة تحكم هذا المجال . فالكثير متوقف على خبرة المتحدث وقدرته وعلى المهمة التى هو بصددها .

وعلى وجه العموم ينبغى أن يكون الفرد متحدثا ضليعا حتى يقرأ الخطاب ويجعله مثيرا للإهتمام . ففى احيان كثيرة جدا تكون الورقة المكتوبة حاجزا ما بين المتحدث ومستمعيه فلا تلهب جدان فلا تشغل المجتمع .

قد يظن الشخص المبتدئ أن قراءة الخطبة تخول له مهربا من مخاوفه من مواجهة الجمهور لكن من الأفضل أن يرفض المرء دعوة إلى الحديث من أن يقبله ثم يضيع وقت المستمعين فى عرض غير مشوق .

وللحفظ أيضا مأزقه . فهو يتطلب أسابيعا من التدريب قبل أن يستطيع الفرد أن يجعل للحديث المحفوظ رنين الصدق . حتى الممثلون الضليعون فى عملهم عليهم أن يتدربوا ساعات طويلة قبل أن يستطيعوا أن يلقوا اسطرهم المحفوظة .

ومن ناحية أخرى يستفيد العدد الاكبرمن المتحدثين لو أنهم حفظوا النقاط الرئيسية فى متن خطابهم على الأقل فهذا يمكنهم من بدء سريع ومواصلة العدو فوق درب معروف وينتهى بهم إلى خاتمة مثيرة للوجدان.

وقيمة الخطاب المرتجل تكمن فى أنه إذا كان جيدا فإنه يوطد علاقتة بالمستمعين . يستأثر باهتمامهم ويعمق الاحساس بالموقف . لكن هذه الامور ممكنة فقط إذا ما كان الحديث معدا . ومن الخطورة أن المتحدث قد يحاول أن يرتجل خطابا على سند من ملاحظات لحظية .

الغالبية العظمى من العظماء المرموقين يعدون عناصر الحديث المرتجل ويتدربون على إلقائه بصوت عال عدة مرات محاولين إجراء التعديلات والتغيرات الممكنة فى المضمون والتوكيد ويعهدون بعد ذلك إلى الذاكرة بالأجزاء الرئيسية من الخطاب .

إلقاء الخطاب

بالرغم من أن الخطيب يلقى خطابه أمام عدد كبير من الحاضرين إلا أنه ينبغى عليه أن يحسب مستمعيه كأفراد . فيتعين عليه أن يحدث الفرد منهم تلو الآخر حتى لا يكون حديثه موجها إلى كتلة بشرية لا شخصية .

ينبغى عليه بعدما يبلغ المنصة أن يلقى نظرة بطيئة على الحاضرين قبل أن يبدأ الحديث موطدا إتصالا بصريا بأكبر عدد ممكن من الأفراد .

وحتى لا يهمل أى قسم عليه أن يختار أفراد عن يمينه وعن يساره وفى الوسط وفى الامام وفى الخلف . ويتعين على المتحدث أثناء إلقاء الخطاب أن يتجول ببصره ببطء شديد من مستمع إلى آخر .

ويتعين أن تتحرك يداه على نحو طبيعى فى حركات لا تعجليـــة إلا فى الأوقات التى يأتى فيها إشارة تناسب المضمون كأن : يشير بسبابته إلى شخص يسدى إليه نصحا أو يضرب راحته بقبضته تعبيرا عن الغضب أو يبسط راحتيه مباعدا ما بينهما تعبيرا عن طول ضربه غيرت نتيجة مباراة فى الجولف . وأهم شيئ عليه أن يتذكره هو أن اليدين تأتيان حركات طبيعيـــة إذا ما تركتا . لكن عليك أن تجتنب التكلف والاشارات العصبية السريعة لأنها مشتتة للذهن مثل غياب الحركة الجسدية تماما .

إذا كنت مستجدا فى مجال إلقاء الخطب وتتوقع أن تكون متوتر الاعصاب فأفضل ما تفعله لدى استعدادك للخطاب هو أن تنتقى موضوعا مألوفا لك تماما ويكون من الموضوعات التى تتحمس لها . تحدث عن شئ يجعلك تنسى نفسك وتفكر فى جوهر الموضوع . ومن المؤكد أنك كلما كان اعدادك للخطاب جيدا وتدربك عليه كافيا كلما كانت اعصابك هادئة لدى مواجهة الحاضرين .

أما عن صوتك فينبغى أن يكون من الارتفاع بحيث يسمعه كل فرد من الحاضرين ومن الوضوح بحيث يفهمه الجميع . والمتحدث حى الضمير هو من يحاول معاينة المكان الذى سوف يخطب فيه فى وقت سابق على الموعد المحدد له .

وعليه إن أمكن أن يفحص السماعات ويجعل صديقا يصغى إليه من أبعد الأركان عن منصة الخطابة . وإذا كان سوف يتحدث فى مكبر صوت فعليه أن يناقش المشكلة مقدما مع مهندس الصوت محددا البعد الذى يتعين عليه أن يقف عنده وإلى أى مدى يتعين عليه أن يرفع صوته حتى يكون مسموعا .

اشتراك فى عضوية "جماعة الخطابة"

السبيل الوحيد لأن يصبح المرء متحدثا مرموقا هو أن يتعلم الاساليب الصحيحة ويتدرب عليها قدر إمكانه . والتدريب من الممكن أن يكون مشكلة لرجل الاعمال العادى . لأنه على خلاف الاستاذ الجامعى لاتتاح له فرص دائمة للتحدث أمام جمع من الناس . وإذا حاول أن يتعلم كيف يصبح متحدثا من خلال عرض خدماته على مجموعات من المواطنين ربما أصبح شخصية غير مرغوبة . فالعدد الاكبر من الهيئات يفضل الإصغاء إلى الخطباء المفوهين دون المبتدئين .

أحد سبل التدريب هو الالتحاق بدورة دراسية عن الخطابة . وسبيل آخر ولعله أفضل بالنسبة لرجال الاعمال هو الانضمام الى أحد جمعيات الخطابة الموجودة بالجوامع.

وهذا النوع من النوادى عبارة عن مجموعة منظمة من الرجال فوق سن الثامنة عشرة يسعون إلى النهوض بقدراتهم الخطابية بالاجتماع على نحو منتظم وإلقاء الخطب على بعضهم البعض . ويقوم الاعضاء – كجزء متمم لهذا التدريب – بتقييم خطب بعضهم البعض من خلال النقد البناء .

وليست هناك أية حواجز مهنية أو تعليمية أو عنصرية او دينية تحول دون الاشتراك فى هذا النوع من الجمعيات . وتكلفة الإنضمام متواضعة للغاية إذ تتراوح رسوم العضوية ما بين خمسة وعشرة جنيهات كما أن الرسوم الشهرية منخفضة جدا . تلتقى كثير من المجموعات فى أماكن مثل جمعية الشبان المسلمين وبذلك تكون تلكفة وجبات الغذاء أو العشاء

الاسبوعية أو نصف الاسبوعية . معقولة (لأن هذه الدورات تعقد فى جو المآدب) .

قائمة فحص للمتحدث

فيما يلى بعض الاسئلة التى قد يطرحها المتحدث على نفسه وهو بصدد اعداد الحديث :

(١) هل الموضوع مناسب ؟

(أ) هل من الممكن أن يثير إهتمام المستمعين ؟

(ب) هل من الممكن معالجته على نحو واف خلال الزمن المحدد ؟

(جـ) هل للمتحدث الكفاءة لتناوله ؟

(٢) أى نوع من المستمعين من شأنه أن يخاطب ؟

(أ) من أى الاعمار هذه المجموعة ؟

(ب) وما هى انتماءاتها القومية أو الاجتماعية أو السياسية ؟

(جـ) وما هى اهتماماتهم العامة ؟

(ء) وما هى اهتماماتهم الخاصة ؟

(هـ) وما هى الخلفية التعليمية العامة لهم ؟

(٣) هل للحديث هدف محدد بوضوح ؟

(٤) هل تم اختيار أفضل المواد ؟

(أ) هل الوقائع والارقام والاحصاءات أفضلها ؟

(ب) هل الروايات والمراجع والمقتبسات أفضلها ؟

(٥) هل تطور الحديث على نحو جيد ؟

(أ) هل هذا التطور منطقى ؟

(ب) هل اللغة واضحة ؟

(جـ) هل سيكون الحديث مفهوما من للجميع ؟

(ء) هل سيكون محل اهتمام الجميع ؟

(٦) هل للحديث بداية جيدة ؟

(أ) هل سيجذب انتباها فوريا ؟

(ب) هل يؤدى إلى لب الموضوع ؟

(٧) هل للحديث خاتمة جدية ؟

(أ) هل تنتهى على نحو ممهد له ؟

(ب) هل تلخص بدقة ؟

(جـ) هل ستوجد لدى المستمعين ميلا إلى الإنصراف ؟

(٨) هل ينبغى الاستعانة بالوسائل المرئية ؟

(أ) خرائط ؟

(ب) جداول أو رسوم بيانية ؟

(جـ) صور ؟

(ء) اشياء ؟

(٩) هل يكتب الحديث بالكامل ؟

(أ) هل توضع النسخة فوق المنصة ؟

(١٠) هل يرتجل الحديث ؟

(أ) هل هناك مذكرات كافية يعتمد عليها ؟

(١١) هل يحتفظ المتحدث بالحديث واضحا بذهنه ؟

(أ) هل يمكنه أن يلقيه بثقة ؟





الفصل الرابع عشر

كن لائقا بدنيا

إننا نعمل كى نموت

النظرية الكامنة فى هذا الفصل

الفطرة السليمة فيما يتعلق بالطعام

تناول قدرا كبيرا من البروتينات

مكان وزمن وكيفية الممارسة

النظام اليومى

تمرينات التسخين

التعامل مع الاعضاء الداخلية يدويا

تمرينات التنفس

تعلم التحكم فى التوترات والمشاعر

أهمية الكفاح فى سبيل الغاية



الفصل الرابع عشر

كن لائقا بدنيا

تتآمر المدنية على صحتنا . الهواء الذى نتنفسه ملوث إلى حد بعيد والماء الذى نشربه معالج بمواد كيميائية سامة بزعم تنقيته من جراثيم اكثر ضررا . وطعامناحصاد تربه لا عضوية ..... مشبعة بالمبيدات الحشرية .

وتتآمر المدنية أيضا لتجعل قيادة السيارات أيسر من السير على الأقدام والجلوس أيسر من الوقوف والاسترخاء ايسر من الاستلقاء . تخول لنا أن نكون متفرجين بدلا من أن نكون مشاركين . فبدلا من ممارسة رياضة الجولف أو التنس أو كرة القدم تقنع الغالبية العظمى منا بمشاهدة هذه الرياضات وعندما نمارس أية رياضة متسمة بالنظام فإننا نفعل ذلك على فترات متباعدة بحيث دائما ما يكون التمرين اكثر ضررا منه نفعا .

> *إننا نعمل كى نلقى حتفنا*

الأمر المأسوى هو أن كل هذا الاهمال لصحتنا يلحق بنا فى حوالى الوقت الذى من المفروض أن تبدأ استثماراتنا أن تعطى ثمارها ونصل إلى المكانة التى بذلنا جهدا كبيرا لبلوغه فى الوقت الذى نصاب فيه بأول الانسدادات التاجية (أو استئصال المرارة أو الرئة أو استخراج حصوة كلوية).

جميعنا يعلم ما علينا أن نفعله للعناية بصحتنا الجسدية والذهنية لكن المعرفة تبعد عن الرغبة فى التنفيذ بمقدار بضع سنوات ضوئية . فضلا عن ذلك فإن بعض الاشياء التى تتخذ بصدد السعى وراء الصحة حمقاء وخطيرة لذلك سوف يهتم هذا الفصل بالحفاظ على اللياقة البدنية بعض النصائح عن الطب الوقائى . لأنه إذا كان لرجل ما طموح ويبذل جهدا كبيرا لبلوغ هدفه فلا أقل من أن يبذل ذلك القدر من الجهد الإضافى الذى يزيد من ارجحية أن يكون على قيد الحياة إذا ما حان وقت الحصاد .

النظرية الكامنة فى هذا الفصل

هل شكوت إلى طبيب الاسنان قط من نزيف فى لثتك ؟ إذا كان هذا قد حدث فربما أنه قد حك لك لثتك وعالجها بتلك المادة البنفسجية قبيحة اللون القاتلة للفطريات التى يطلق عليها اسم الجنتيانا البنفسجية .

لم تكن الجنتيانا هى التى حققت الشفاء بل عملية الحك . يمكنك أن تعيش حياتك بلا معاناة من نزيف اللثة إذا ما عودت نفسك على تمشيط ما بين اسنانك بشرائط من مشاق الاسنان يوميا أو على تدليك لثتك يوميا .

اللثة بالتأكيد مجرد أحد مصادر المتاعب التى قد تؤدى إلى مرض خطير فهناك الحبل الشوكى الذى قد ينزلق مسببا أمراضا مؤلمة مثل الانزلاق الغضروفى والالتهابات الكنسية وآلام النسا . والرئتان أيضا قد تمرضا باشكال غير مريحة واحيانا ما تكون قاتلة . وهكذا الكبد والقولون وبقية الجهاز الهضمى . والغدد الصماء عادة ما تكون مصدرا عاما للمتاعب .

وكما يمكن الاحتفاظ باللثة سليمة صحيحة بالتدليك المنتظم هناك مصادر محتملة أخرى للمتاعب يمكن الاحتفاظ بها صحيحة من خلال عمليات التدليك والتمرينات اليدوية الأخرى . وهذه هى النظرية الكامنة بهذا الفصل.

لكن قبل الحديث عن التمرينات لنتناول أولا عاداتنا الغذائية .
لأن أحد لا يمكنه أن يظل صحيحا مالم يمد جسده بما يكفيه بالغذاء المجدد للانسجة والمنشط للهرمونات ويجتنب فى ذات الوقت الاغذية غير النافعة والضارة .

الفطرة السليمة فيما يتعلق بالطعام

فى العاشرة من صباح أيام السبت حتى أيام الجمع يدخل غلام رأسه بمكتبك '' وينادى '' قهوة '' وفى الممر بالخارج تقف عربته المصنوعة من الصلب المعالج ضد الصدأ محملة بأنواع الفطائر (العادية والحلاوة بالسكر والمغلفة بطبقة من الشيكولاته) والخبز المدهون بالزبد وأنواع الكعك والمخبوزات الدانماركية والفرنسية والكعك المحشو بانواعه . إذا استطاع شخص ما وكانت له من الشجاعة ما يكفى لأن يلتهم كل ما فوق العربة فى جلسة واحدة فإنه لن يحصل على ما يكفى من الطعام المغذى الذى يعتنى به يوما واحدا . من المؤكد أنه لن يحصل من كل ذلك الكم على ما يضاهى ما يحصل عليه من قطعة لحم أوسمك أو جبن صغيرة . ويكون من الأفضل له أن يتناول كوبا من اللبن منزوع القشده أو تفاحة أو جزرة نيئة .

عربة بائع القهوة هذا مملوءة بالأطعمة التى يشكل الدقيق الأبيض والسكر الابيض أهم مقوماتها .وبسبب الأسلوب المتحضر الذى نبيض

ونكرر به هاتين المادتين الغذائيتين لا يبقى بهما ما يستحق تناوله . فهما تملآن المعدة وتشبعان الشهية بينما تتركان خلايا الجسم تحتضر من نقص الغذاء تمدنا هذه الاطعمة بطبقات من الشحم المترهل بينما نموت ببطء افتقارا إلى التغذية الصحيحة .

النظم الغذائية (الريجيم)

تناول قدرا كبيرا من البروتينات

ترى رواجا كبيرا فى هذه الأيام . هناك العديد من الكتب التى تتناول هذا الموضوع وبعضها يتمتع برواج واسع النطاق . لكن حقيقة الأمر أن هذه النظم الغذائية ليست إلا بدعة... يتمتع كل من هذه النظم لدى ظهوره بشعبية وجيزة سرعان ما تضمحل ويتلاشى النظام من مسرح الاحداث . لماذا ؟ لأن متبعى هذه الانظمة يعودون إلى اساليبهم السابقة . يفقدون من وزنهم بضعة أرطال ثم – وكما يفعل المدخنون – يقنعون أنفسهم بأن النتائج لا تتناسب مع الجهود المضنية المبذولة فى سبيلها . ولا يمضى زمن طويل حتى يعودوا إلى عاداتهم الغذائية القديمة . لحسن الحظ أن هناك وسيلة سهلة وصائبة لأن تأكل جيدا وتتفوق على مشكلة زيادة الوزن فى ذات الوقت : تناول ما يفيدك – وما يفيدك دون سواه ! وتحديدا تناول الأغذية ذات المحتوى البروتينى المرتفع . كل من بلايين الخلايا التى فى الجسم البشرى تحتاج إلى البروتين كى تظل صحيحة . تحتوى البروتينات على الاحماض الأمينية وهى لبنات الحياة التى تبنى الجسم . فهى تعمل بناء تجديد الانسجة . والخلية التى تحرم من البروتين تموت أو بالمعنى

الأوسع الجسد المفتقر إلى البروتين يشيخ بسرعة أكبر ويمرض ويموت فى وقت مبكر .

طالما تحاشيت كميات زائدة من الدهون فإنه من المستحيل أن تكون مفرطا فى تناول اللحوم والاسماك ومنتجات الألبان . هذه تحتوى على الاحماض الامينية التى تجعل الحياة متواصلة . بوسعك أن تجتنب الزيادة فى مقدار الدهون بأن تتناول اللحوم شبه الخالية من الدسم والالبان منزوعة القشـــدة. والجبن القريش واللبن الزبادى كلاهما غنيان بالبروتين .

وإلى جانب قدر كبير من البروتينات يحتاج الجسم أيضا إلى الفيتامينات والأملاح المعدنية . يتعين أن يشتمل النظام الغذائى اليومى أيضا على الفاكهة والخضروات . فإذا تناولت هذه طازجة (غير مطهية) لن تكون بحاجة إلى إضافات تزودك بالقدر الكافى من المواد الكربوهيدراتية والسكرية فى طعامك .

اجتنب السكر الأبيض والدقيق الأبيض فى أى شكل كان وتناول بدلا منها السكر غير المكرر ودقيق القمح الاسمر لأنهما فضلا عن كونهما بديلين طيبى المذاق فيهما غنيان بالمواد التى تفيد الجسم وعسل النحل بديل طبيعى للسكر .

التدريبات الرياضية ليست مشكلة لاى فرد سليم البنية فمعظمنا قد زاول بعض الرياضة اثناء دراسته الاعدادية او الثانوية وما عليك الا ان تسترجع مذكراتك بعض تمرينات التخسيس التى تعلمتها اثناء دراستك لكى تمارسها يوميا لمدة من عشرين دقيقة وحتى ثلاثون دقيقة ٠

اجراء لما قبل البدء

إنها فكرة ممتازة أن يجرى لك فحص طبى شامل قبل البدء ببرنامج مثل هذا ، فمن المحتمل ان تحصل على إشارة إنطلاق غير محدودة لكن إذا حدث أن اكتشفت أثناء الفحص مشكلة صحية فبوسع طبيبك إتخاذ الخطوات اللازمة لعلاجها . وربما تكون لديه افكار واقتراحات عن كيفية تعديل البرنامج بحيث يكون أكثر مناسبة وفاعلية بالنسبة إليك .

مكان وزمان وكيفية الممارسة

اختار بقعة هادئة جيدة التهوية بجوار جدار خال للتمرين . من الافضل أن يكون لك حصير تدريب خاص بك لكن أية قطعة سجاد تفى الغرض .

تدرب بانتظام ويفضل أن يكون تدريبك على معدة خاوية . ويتعين التدريب على قبض المعدة وهى خالية فقط . تدرب مرتديا أقل قدر ممكن من الثياب الفضفاضة .

إذا كنت مدمنا التدخين فعليك الإقلاع عن هذه العادة حتى تتمكن من الحصول على الحد الاقصى للفوائد التى ترمى التدريبات على التنفس إلى تحقيقها . ولحسن الحظ أن التمرينات الايقاعية البطيئة تساعد على التوصل إلى حاله من التجرد كافية لأن تساعدك على الإقلاع عن أغلب العادات السيئة والإدمان على اختلاف انواعه .

ينبغى أن تؤدى كافة التمرينات بالحركة البطيئة وفى حالة يقظة ذهنية لأية احاسيس أو مشاعر قد يشعر الجسد بها . توقف على الفور إذا ما شعرت بأى ألم . مثل هذا التمرينات غير تنافسية وماتحرزه من تقدم لا ينبغى أن يقارن قط بما يحرزه أى شخص آخر سواء كانت المقارنة فى

صالحك أو فى غير صالحك . وهذه عبارة موهمة بالتناقض لكن كلما قل ضغطك على ذاتك لاحراز التقدم .... كان تقدمك سريعا .

النظام اليومى

مما لا شك فيه أنك سوف ترغب وأنت تتقدم فى أن تحاول أداء بعض الاوضاع المتقدمة فى رياضة اليوجا . توجد كتب كثيرة فى هذا الموضوع لذلك فإن مناقشتنا هذه الاوضاع سوف يتناول فقط عدد قليلا من التدريبات الأسياسية التى تتعامل مع العمود الفقرى والجهازين التنفسى والهضمى .

والترتيب الأمثل لاداء التدريبات الموصى بها كالآتى :

١ – تمرينات التسخين .

٢ – تمرينات للعمود الفقرى .

٣ – وضع الانطراح (على الظهر) .

٤ – التعامل مع الاعضاء الداخلية يدويا .

٥ – الوقفة الكتفية .

٦ – تمرينات التنفس .

تمرينات التسخين

من الممكن ممارسة تمرينات التسخين فى أى مكان : والمرء راقد واثناء اعداد مكان التدريب على التمارين الرسمية أو فى أى مكان آخر لنفترض أنك ستقوم بها فى فراشك قبل أن تنهض فى الصباح . تذكر وأنت تقوم بتمارين التسخين أن يكون ذهنك متنبها لأى من الاحاسيس التى تجتاح جسدك .

١ – اليدان والقدمان . شد وارخى اليدين ثم القدمين بالتناوب . احتفظ بها مشدودة على مدى حوالى عشرين ثانية ثم أرخها لمدة مساوية . كرر التدريب ثلاث مرات .

٢ – شد العمود الفقرى إلى الخلف . بينما أنت مستلق فوق ظهرك إرفع الركبتين مع استقرار القدمين فوق اغطية الفراش واضعا يديك عند جنبيك ومع ممارسة الضغط على اليدين والقدمين والرأس قوس الظهر واحتفظ به مشدودا مدة ٢٠ ثانية . استرخى ثم عد إلى وضع البدء . كرر التمرين مرة أخرى .

٣– شد العمود الفقرى إلى الامام . أجلس معتدلا وساقاك مستقيمين والركبتين متلامستين والقدمين متلامسين أيضا واليدين فوق الرأس . أزفر وانحنى نحو الأمام ببطء قابضا بيديك على ربلتى الساقين إبدأ التنفس ببطء شهيقا وزفيرا واجذب ركبتى الساقين حتى تحنى العمود الفقرى نحو الأمام . عندما تكون قد انحنيت إلى أقصى حد ممكن لك ابقى على هذا الوضع مدة ٢٠ ثانية ثم عد ببطء إلى نقطة البدء . كرر التمرين مرة أخرى .

٤– تدريبات العنق : اجلس معتدلا وساقك مستقيمان وكل من الركبتين والقدمين متلامسين واليدين عند الجنبين . اخفض رأسك نحو الأمام حتى يلمس الذقن فجوة الترقوة . حرك الرأس ببطء إلى اليمين حتى تصبح العينان ناظرتين إلى سقف الحجرة مباشرة اخفض رأسك إلى فجوة الترقوة وكرر التمرين بالالتفات إلى اليسار . كرر التمرين مرة أخرى فى كل من الإتجاهين .

التعامل مع الاعضاء الداخلية يدويا

يقوم هذا التمرين بعملية تدليك للرئتين والقلب والمعدة . ويتعين ممارسته على معدة خاوية (يتعين الانتظار ثلاث ساعات على الأقل بعد تناول إحدى الوجبات)

تمرينات قبض المعدة . قف وساقاك منفرجتان بمقدار حوالى قدم واحد التقط شهيقا وانثنى نحو الامام واضعا راحتى يديك على الفخذين . ازفر بقوة حتى تفرغ الرئتان . اشفط المعدة مسرعا إلى داخل الفراغ الذى أحدثه إفراغ الرئتين من الهواء ثم إطلقها . كرر العملية حتى تحس انك بحاجة إلى التنفس . ربما أمكنك فى بادئ الأمر أن تقبض المعدة وتطلقها ثلاث مرات أو أربع مرات فقط لكنك ستصبح قادرا فيما بعد على تكرار الحركة من ٢٥ إلى ٣٠ مرة فى كل كبح لتنفسك .

تمرينات التنفس

التنفس أهم وظائف الجسم الحيوية لكن الغريب أن الغالبية العظمى من الناس لا يعرفون كيف يتنفسون على الوجه الصحيح . الاطفال يتنفسون كما ينبغى لكن اغلب البالغين قد نسوا السبيل إلى ذلك أطلب من عدد من الأفراد تختارهم عشوائيا أن يلتقطوا نفسا عميقا فتجد أن تسعة اعشار هذا العدد ينفخون صدورهم حتى يبدون مثل الحمام. حتى إذا أخبرتهم بأن التنفس العميق يبدأ من الحجاب الحاجز فلا يمكنهم التنفس بعمق دونما توجيه .

وحيث أن التمرينات الواردة فيما بعد تعتمد على التنفس من الحجاب الحاجز لذلك عليك أن تبدأ أولا بتعلم التنفس بهذا الاسلوب . والتدريبات

التالية خير مساعد لك على ذلك : استلق فى وضع الانبطاح فوق حصير التدريب . ضع إحدى يديك من فوق معدتك وتنفس من خلال فتحتى الأنف ببطء وعمق . سوف تلحظ كيف أن اليد التى من فوق معدتك ترتفع وتهبط مع كل شهيق وزفير . هذا التمرين سهل الأداء من وضع الانبطاح لسبب ما . وما أن تلاحظ أنه يمكنك أن تتنفس على الوجه الصحيح وأنت فى وضع الانبطاح حتى يمكنك تكرار الاداء من وضع الجلوس وهو الوضع الذى ينصح به (الوضع المطلوب) لممارسة هذه التمرينات .

١- التنفس الكبير . صمم هذا التمرين لتخليص الرئتين من الشوائب واطلق عليه التنفس الكبير لأن زفر النفس بقوة له مثل صوت الهواء المدفوع الى خارج المنفاخ اليدوى .

استنشق الهواء إلى داخل الحجاب الحاجز ثم اطرده بقوة بقبض عضلات المعدة فى تتابع سريع . مع كل طرد للهواء يتعين أن تنقبض المعدة على نحو مرئى ثم تعود إلى الامتلاء بالهواء على الفور تقريبا . يتيعن أن تستغرق كامل عملية الشهيق والزفير حوالى ثانية واحدة أو بمعدل ستين مرة فى الدقيقة .

لكن على المبتدئين أن يقنعوا بخمس تكرارات تزداد تدريجيا لتصبح ستينا . كرر العملية مرة بعد استراحة قصيرة .

٢- التنفس المنتظم العميق . عند اداء هذا التمرين ينبغى أن يخفض المبتدئ سرعة تنفسه إلى اربعة انفاس كاملة فى الدقيقة . والمعدل المثالى هو نفس كامل واحد (شهيق وزفير كاملين) فى الدقيقة يشتمل على ١٥ ثانية شهيق و٣٠ ثانية استبقاء بعد تمام الشهيق و١٥ ثانية زفير . عند سحب النفس ببطء إلى الداخل ينبغى أن ينتفخ الحجاب الحاجز أولا ثم

ينتقل الهواء بعد ذلك إلى اعلى إلى الجزء العلوى من الرئتين . وعند زفر الهواء ينقبض الحجاب الحاجز أولا . وحتى تعمل على تهدئة العقل أثناء هذا التمرين ركز على نقطة وهمية ما بين الحاجبين . إجعل عينيك نصف مغمضتين ودعهما تسترخيان فى حالة عدم تركيز . تمرين التنفس هذا ينبغى اداؤه على مدى خمس دقائق لكن على المبتدئين أن يتوقفوا بمجرد أن يصبح وضع الجلوس غير مريح .

تعلم التحكم فى التوترات والمشاعر

يؤثر العقل على الصحة الجسمانية للفرد إلى حد كبير . فالمصاب بوسواس المرض مريض لمجرد أنه يعتقد أنه مريض .

والعقل مسؤول أيضا عن التوترات الداخلية . إذ تسبب التوترات الناجمة عن الغضب أو القلق أو الخوف أو الاحباط أو عن حشد من ردود الفعل العاطفية المماثلة المتعلقة بتقلبات ظروف الحياة اليومية ... تسبب اعتلال الصحة أو تساهم فى حدوثه .

يشمل فصل سابق من هذا الكتاب تناول موضوع المعتقدات الشخصية على بعض التمرينات التى تساعد على استئصال السمات الوجدانية الهدامة بتحويلها إلى سمات إيجابية . اليوجا أيضا خير مساعد على ذلك .

عملية الاسترخاء المتعمد أحد العناصر الاساسية الموصى بها فى تمرينات اليوجا . لكن هذه الممارسة لا ينبغى أن تقتصر على فترة التدريب. يمكن مزاولتها فى أى وقت تبدأ التوترات فيه تتفاقم . والفكرة الاساسية هى أن يكون المرء متنبها للتوتر فى أى من مظاهره .

من الممكن الاستفادة من التنفس العميق الذى يتم في تخفيف حدة التوتر. فتركيز الذهن على أحد تفاصيل عملية التنفس تزيل قدرا كبيرا من خاصية الانفجار العاطفى المستهلك . وهناك عدد وفير من الفكاهات التى تروى عن ممارسى اليوجا الذين - وفقا للاسطورة - يقضون ساعات لا حصر لها متأملين سررهم . ومع ذلك فإن عددا متزايدا من التنفيذيين الاذكياء اكتشفوا أنه لو أنهم التقطوا أنفاسا بطيئة عميقة وركزوا قدرا من أذهانهم على ما يفعلونه أمكنهم مواجهة ضغوط عنيفة والتصدى لها دون أن يفقدوا رباطة جأشهم .

أهمية الكفاح فى سبيل الغاية

حالة المرء الصحية أمر نسبى يتوقف على سنه وعلى حشد من متغيرات أخرى . لو كان نزيل المستشفى يعالج من الالتهاب الرئوى أو من جراحة كبرى قد يكون فى حالة صحية أفضل ما كان عليها بالأمس لكنه ليس فى حالة صحية مثالية بالتأكيد .

يصعب على الفرد أن يقرر مدى ما عليه من صحة فى أى وقت كان مالم يقارن حالته الصحية الراهنة بحالة ماضية أو بحالة مثالية مستقبلة . والافضل من هذين هو أن تكون له غاية يكافح فى سبيل بلوغها . لأنه مالم تعلم إلى أين أنت متجه لن تعلم أبدا ما إذا كنت قد وصلت ام لا .

وحيث أن الصحة امر نسبى لذا ينبغى على كل فرد أن يحدد غاياته وقد أورد هذا الفصل بعض الحقائق التى يمكن ترجمتها إلى علامات هداية . وهذه بعض منها :

١ – *تناول الاطعمة المغذية* . تناول البروتينات والكربوهيدرات والسكريات والفيتامينات والاملاح المعدنية مع اجتناب الاطعمة التى يدخل الدقيق الابيض والسكر الابيض ضمن مكوناتها .

٢ – *مارس التمرينات الرياضية يوميا* . مارس سلسلة من التمرينات التى تدلك أو تتعامل يدويا مع تلك الاجزاء من الجسم التى تشيخ أو تمرض: مثل العمود الفقرى والجهاز التنفسى والجهاز العصبى والجهاز الهضمى.

٣ – *تعلم أن تسترخى* . يتعين عليك التخلص من التوتر الداخلى خاصة إذا ما كان مترتبا على ردود فعل وجدانية لمؤثرات الحياة اليومية . راحة البال هى أولى الخطوات على طريق حياة سعيدة وصحة جيدة .





العمل الأسرى والأنشطة الاجتماعية

الالتزامات نحو الأسرة

تأثير العمل على الخلاف الأسرى

الاتفاق على الأهداف والخطط

العناية فى إختيار الأصدقاء

برنامج القراءة

إرشادات للتسلية الجيدة

كن رجل أعمال متميز

موازنة الوقت

الفصل الخامس عشر

العمل الأسرى والأنشطة الاجتماعية

إن العمل من أجل كسب القوت هو جزء هام فى حياة كل البشر ويكون هذا الأمر من الأهمية بالنسبة لرجل الأعمال الذى يقوم بهذا العمل بقوة ويعد بالنسبة له عملا مرغوبا ومغريا .... ولكن جوانب الحياة التى لا تتطلب العمل ذات أهمية أيضا . ومن هنا يتعين الاهتمام بها والقاء الضوء عليها .

ومن ثم ، فإن هذا الباب يتناول الانشطة غير التجارية التى يجب أن تحظى ببعض إهتمام رجل الأعمال والهدف من ذلك هو تجنب الفصل بين الحياة الاجتماعية والأنشطة الخاصة برجل الأعمال كما توضح هذه الدراسة كيفية مساهمة أنشطة رجل الأعمال فى التحسن والترقى الشخصى والوصول إلى أهدافه .

الالتزامات نحو الأسرة

يلتزم الرجال المتزوجون بتخصيص بعض الوقت لأسرهم . وهم ينبغى أن يشاركوا زوجاتهم ليس فقط فى السكن والمعيشة ، ولكن أيضا جوانب الحياة المختلفة إذ أن القول بغير ذلك يجعل عقد الزواج بدون أثر كما أنه يقود إلى الشقاق والشقاء . ويجب أن يشاركوا أيضا فى تربية الأطفال . إذ أنه بدون ذلك ينمو الأطفال فى جو غير طبيعى وتكون نتائج ذلك وخيمة فى سلوكهم وأخلاقهم عند البلوغ .

والهدف من هذه الالتزامات العائلية للأب المتزوج هو الحفاظ على كيانه الشخصى ، وإذا كان لا يمكنه أن يربى أولاده فقط بمجرد الأقوال . فإن الأطفال يكونون المرجع الرئيسى عندما يتم التفتيش لكشف أى انحراف فى تربيتهم .

وإذا أراد الأب أن يتمسك أطفاله بنصائحه ومشوراته ، فإنه يجب أن يؤكد ذلك بالعمل الدال على ذلك . وعندما يقوم الأب بممارسة الفضائل التى يعمل على غرسها فى أولاده ، فإن يصبح أفضل إنســــــان للقيام بذلك .

ويعود النفع أيضا على الأب عندما يكرس رعايته لأسرته . وعلى سبيل المثال إذا اصطحب أطفاله إلى نزهة فى الطبيعة أو جولة فى متحف ، فإنه يتعلم مثلهم أيضا . إذ كما يقول المعلمون أن أفضل طريقه للتعلم هى القيام بالتعليم .

تأثير العمل على الخلاف الأسرى

قد يكون النجاح فى مجال الأعمال سببا إلى الشقاق الأسرى . إذ أن رجل الأعمال قد يعمل لساعات طويلة بالليل والنهار ونهاية الأسبوع . وقد يضطر إلى السفر والابتعاد ولمدة طويلة عن مسكنه . ولا يعتبر هذا إهمالا فقط فى نظر الزوجة ، ولكنه قد يقودها إلى تحمل مسئوليات تعتبرها غير عادلة . إذ تقوم المرأة المتزوجة بواجبات الزوج . وهى تتحمل عبء تربية الأطفال وتتعامل معهم كرفيق ، كمعلم ، كقاضى ، وكسائق لهم . وهى تتعامل مع عمال الكهرباء ، التليفزيون ، الصيانة ، اللبن ، الباعة ، السباكين والنجارين .

وينبغى أن يناقش الزوج والزوجة أهداف عمله وأن يتفقا على ما يجب عمله لتحقيق هذه الأهداف ، وبدون ذلك قد لاترضى الزوجة عن أعماله . إذ قد تغار عليه وتحسده على قصصه وحكاياته المثيرة عن رحلاته أو أكلاته فى المطاعم الشهيرة . وأنه يتمتع بحياته لوحده فقط . وقد تستاء من الأموال التى ينفقها فى أعماله وتبذيره .

الاتفاق على الأهداف والخطط

لا يوجد دواء ناجح يحل كل المنازعات التى تنشأ لأن متطلبات العمل تعوق السعادة الزوجية . وإذ أنه من الأمور التى يتحملها الإنسان فى المجتمع المعاصر هو أن يكسب قوته بالعمل سواء رغب فى ذلك أم أبى . ويصدق ذلك ليس فقط على حالة الرجل الطموح ولكن أيضا بالنسبة لكل الأفراد .

ويجب أن تكون الزوجة مستعدة ومهتمة بمساعدة زوجها فى تحقيق أهدافه ، إذا كانت تفهم أهدافه ومشروعاته وتوافق عليها . ويجب ان تكون مستعدة لتقديم التضحيات المطلوبة منها . ويستلزم ذلك التفاهم والتشاور بين الزوجين . ويجب أن يبحثا علاقة زواجهما بعمل الزوج . ويكون على الزوج أن يشرح لزوجته حقائق الأعمال إذا كانت زوجته لا تلم بها ، ويوضح لها ضرورة تطوير بعض الصداقات والظهور بالمظهر اللائق ولماذا يحمل معه حقيبة العمل إلى المنزل فى بعض الأحيان ، ولماذا ينفق المال لزيادة تعليمه ومداركه . إذ أن الزوجة تصبح مطيعة بمجرد إدراكها بطبيعة العلاقة بين الأعمال التى يقوم بها والأهداف التى يرمى اليها . ووسيلة وأداة الاتصال هو الفهم المتبادل .

وبالنسبة لجانب الزوج ، يجب عليه أن يبذل جهداً لفهم زوجته وإعطائها الدعم المعنوى .

وإذا كانت الزوجة تقوم بمعظم الأعباء والواجبات المنزلية ، فإنه يكون على الزوج أن يظهر تقديره لذلك . وإذا كان يرجع مرهقا من عمله ، فإنه مع ذلك يجب أن يقضى وقتا فى الاستماع لمشاكلها وأن يساعدها عندما يستطيع . إن كل ما يحتاجه المرء هو السلام والهدوء عندما يعود إلى منزله من العمل . وإذا كانت الزوجة تحتاج إليه وللسكينة والمواساة أو يقدم الدعم العاطفى للأطفال ، فإنه يدين بذلك لها مقابل التضحيات التى تقوم بها من أجله .

العناية فى إختيار الأصدقاء

يجب على رجل الأعمال أن يفرق بأن يعمل بود وأن يختار الأصدقاء . إذ أنه يعمل جاهدا فى كل المواقف أن يكون محبوباً ، ولكنه ينبغى أن يختار أصدقائه الدائمين بعناية إذ يندفع بعض الناس فى الصداقة . ويبدأون فى تبادل الزيارات وأقداح القهوة مع جيرانهم الملاصقين لهم . وتنمو الأسرة بطريقة غير منفصلة وتصبح مشاركة فى الحفلات والأمور الاجتماعية وهى توازن أخلاقياتها للوصول إلى نمو أفضل .

وتتطور الصداقات من أى موقف عارض عندما يعيش الناس معاً فى مجال الأعمال والعمال ، المصاحبة فى الغذاء ، فى لعب الجولف وفى نادى الأعمال . وهناك قاسم مشترك بين هذه الصداقات هو أنه يجب ألا يسمح لها بالا تجاوز حدود التعارف الودى ، وتعد الصداقة شيئا ثمينا مدى الحياة ينبغى عدم إهدارها . إذ أن كل واحد منا تكون له فرص محدودة فى تكوين

مثل هذه العلاقات . ويجب أن نختار هذا النوع من الأصدقاء بعناية مثل التى نبذلها فى إختيار شريك الحياة .

ويقدر الإنسان الأصدقاء الذين يحتفظ بهم . إذ أن الصديق الصادق الذى نثق به يختلف عن الضعيف الذى يهرب من المشكلة . ويشرف الصديق الوفى حياة صديقه ويعمل الطيب ويدفعه إلى الأعمال الذهنية والروحية السامية . وهذا النوع من الأصدقاء لا يعنى إهدار الوقت أو الطاقة ويجعله أدق فى إنجاز الأعمال .

وهاك بعض الأسئلة التى ينبغى أخذها فى الاعتبار قبل البدء فى إختيار صديق الحياة :

١ - *هل هناك مصالح متبادلة معه ؟*

يجب ألا تكون صديقا لشخص تختلف مصالحه كلية عن مصالحك . إذ يذهب الأصدقاء لاختلاف مصالحهم وتعارضها على خلاف الحال وجود توافق وتلاقى كامل فى المصالح والاهتمامات . إذ أنه يكون من الصعب على الشخص أن يكون رقيقا بالنسبة للأشياء التى تكون أهم بالنسبة للآخرين . وليس هناك أهم من الاشتراك فى المصالح والأهداف بالنسبة للصداقة .

٢ - *هل يحترم كل منكم قدرات الآخر ؟* تقوم الصداقة العظيمة على الاحترام المتبادل . ولذا يجب ألا تكون صديقا لشخص مع القصور من جانبه ، إذ أن ذلك يؤذيك . وعلى سبيل المثال ، إذ كنت رجلا على قدر من المستوى الذهنى ، فإنه يصعب أن تصادق من لا تعنيه أمور الفكر .

٣ - *هل تستمر الصداقة لتنمو ؟* يجذبنا بعض الأفراد للعلاقات الظاهرة التى تكون لهم ؛ مثل رواية قصة جيدة ، المسلك الجيد ، أداء آلة موسيقية أو

تذكر الأسماء . وهذه النوعيات ليست هى التى تكون على استعداد لعمل صداقة مدى الحياة معها . إذ أننا يجب أن ننظر إلى الصفات وليست السمات غير المستقرة والطموح للرقى . وتزداد بمرور السنين خبرة هؤلاء الأشخاص أصحاب العلاقات الظاهرة وتنمو حكمتهم بمرور السنين .

٤- *هل سيكون للغيرة دوراً بشعا ؟* قد يقود البحث عن الصداقة إلى إبرام صداقة مع شخص لا يسعده نجاحك فى الحياة . فإذ كان كذلك فلتبتعد عنه، إذ أن مثل هذا الصديق يحتاج للأعداء وليس الأصدقاء .

٥- *هل هذا الصديق مؤتمن على الأسرار وجدير بالثقة ؟* يجب أن يكون الصديق شخصا تؤتمن على الأسرار . وبدون ذلك لا يستحق أن يكون صديقا مبجلا . وتكون الصداقة بدون ثقة نوعاً من السخرية . ومن هنا اختر صديقك مثل ثقتك بوالدك .

برنامج القراءة

لا يحيا الإنسان بالخبز وحده ، بل يجب ألا يعيش على غذاء عقلى قاصر على الأخبار الجارية وأعمال التجارة . ولكى ينمو فإنه يحتاج أن يقرأ اكثر فى الصحف اليومية ويقرأ المجلات الجديدة وكتب إدارة الأعمال . وهذه بعض المجالات التى يجب أن يطالع منها :

١- الفلسفة : إن فلسفة الشخص هى مجموعة المبادئ التى يكونها لنفسه لتقود أعماله وتمنع ردوده غير المنطقية فى مواقف الحياة التى يتعرض لها . وهى خريطة الشخصية لتجنبه الزلل فى رحلته عبر الحياة .

تختلف الفلسفة عن الدين المنظم لأنها تقوم على العقل فقط . ويعد الدين هبة الإيمان . ومع ذلك ، فإن الدين يعد هاما جداً لأنه يقدم الردود الهامة

عن الحياة والموت لاتباعه . هذا فضلا عن ان ، فإن الفلسفة على خلاف ذلك لازمة لكل إنسان وعندما نواجه إنسان يكون له صوت فلسفى فإنه يجد نوعا من الأمان الفذ . وإذا كان مضطرا لمواجهة أزمة ، فإنه لا يخرج عن توازنه . وهو مستقر لأن سلوكه الأخلاقى والانفعالى يقوم على العقل اكثر من الحافز الخارجى .

ويجب على الرجل المعتدل أن يقرأ فى هذا العلم حتى يطور فلسفته . وأن يتناول كتب الأدب العظيم والكتب المشهورة وأن ينضم إلى مجموعات النقاش فى هذا المجال . وأن يلتقى أسبوعيا مع أعضاء هذه المجموعة لمناقشة أجزاء ومستخرجات من هذه الكتب . ويكون ثمن المقتبسات من هذه الكتب رمزيا ومن مزايا عضوية هذه المجموعات تبادل الأفكار . ويكون الأعضاء باحثين عن الأفكار العالمية وتدور المناقشات فى مستوى ناضج .

٢- التاريخ : تعد دراسة التاريخ بالنسبة لبعض الأفراد وسيلة هامة للحياة . ويجب على معظم الناس أن يقرءوا التاريخ لاستخلاص القيمة العملية منه . ومن هنا ، فإن قراءة الماضى لاستخلاصه عبر الحاضر وفهمه يعد أمراً عمليا . ويجب أن يتم ذلك بدقة بالغة . فعلى سبيل المثال ، إنه لكى نفهم جيداً إقتصاد الولايات المتحدة اليوم ، يجب على الفرد أن يقرأ كتاب أو كتابين فى موضوع تاريخ الاقتصاد الامريكى . وتوجد تواريخ لكل موضوع يشمل على السياسات والاجتماعات والدراما الحديثة ، الرقص والديانات وغير ذلك ، وتعطى هذه التواريخ للقارئ أساساً جيداً لفهم الموضوع .

<u>٣- العلم :</u> يجب على الأشخاص الذين تخرجوا من المعاهد من اكثر من عشر سنوات أن يتابعوا ثورة العلم ، وإلا فانهم سينعزلون عن العالم من حولهم . وإذ تنمو المعارف حول المادة ، الفضاء ، الطب ، الطبيعة والرياضيات بسرعة كبيرة . ويجب أن يقضى رجل الأعمال الناجح بعضا من وقت فراغه فى متابعة تطور العلم .

<u>٤- الإجتماع :</u> إن الأشياء المثيرة تعالج فى علم الإجتماع . ويجب على الشخص أن يقرأ الاجتماع وذلك ليعلم نفسه على نحو أفضل وذلك لينأ بنفسه عن مواطن الزلل والنقص وليتسامح مع الآخرين . ويدخل فى هذه الطائفة الكتب التى تعالج المساعدة الشخصية التى تشجع القراء على تدعيم الإعتماد الذاتى وهى كتب ينبغى قراءتها .

<u>٥- الخيال :</u> ينبغى أن يقرأ الشخص بعضا من كتب الخيال العلمى . ويطالعها البعض بدافع الحب الخالص لها . وهى تساعد على التحلى بالصفات الواردة فيها وتعطى اشباعا قويا وتشعره بالزمن . وهى تساعد على فهم دوافع الأفراد .

وتعلم كتب الخيال العلمى السكينة ، الوضوح ، والجرأة . ويستطيع من يقرأ الكثير منها أن يكتب أفضل من الأشخاص الذين تقتصر قراءاتهم على الصحف ، والكتب العادية .

إرشادات للتسلية الجيدة

إن التسلية التى يقوم بها الناس تعد أمراً شخصياً يعتمد على المكان الذى نحيا فيه ، التنشئة ، المصالح الطبيعية ، السن ، الحالة الصحية ، المواهب

الطبيعية ومستوى الدخل . وتختلف التسلية اللازمة اختلافا كبيرا من شخص لآخر.

ويكون من غير المقبول أن نصف لرجل الأعمال التسلية الخاصة بشخصية . إذ يجد الرجل الطموح الملائمات من خلال أسلوب العناية الذى يختاره . وهناك بعض المبادئ التى قد تساعد فى هذا الموضوع وهى :

١ – *تجنب لعب الأطفال :* يقول القديس بولس فى رسالته إلى المترفين '' عندما كنت طفلا ، كنت اتكلم كطفل ، أفهم كطفل ، أفكر كطفل وعندما أصبحت رجلاً تركت جانب أمور الطفل '' .

ولنأخذ ما قال القديس بولس مأخذاً جدياً بالنسبة للتسلية التى نختارها إذ أن الأفراد يكونون حمقى فى الأخذ بلهو الأطفال إذ أن كل شئ نقوم به إما أن يحسن النوع البشرى أو يؤخر تقدمه ولذا يجب أن نختار أنواع من التسلية تفيد عقولنا وأجسادنا .

٢ – *لنضع للتسلية مادة مفيدة ومتوازنة :* يقوم بعض الأفراد بالتسلية ، وعندما يفعلون يبتعدون عن الكثير من اللهو الذى يجعل حياتهم اكثر كمالا . إذ أن التسلية على سبيل المثال يجب ألا تقتصر على الرياضيات فهناك أشكال آخرى خلاقة ومريحة مثل الرسم ، النحت ، الموسيقى ، الأدب ، المسرح والرقص .

٣ – *الممارسة المعتدلة :* هناك طرق للتسلية تقود إلى عدم الاعتدال ، الأمر الذى يضر بالشخص .... على سبيل المثال ، الانغماس الزائد والممارسة المبالغة الزائدة عن السن أو الحالة الجسدية للشخص وإنفاق المال أو الوقت أو النوم الكثير ، إذ أن الرجل المعتدل هو الذى يقوم بالاعتدال فى

التسلية ونظراً لإختلاف التسلية الشخصية ، يجب أن يقدر كل منا ماذا تعنى التسلية بالنسبة له •

٤- *المشاركة عند الامكان :* كقاعدة عامة ، يمكن أن تقول أنه من الأفضل أن نكون إيجابيين فى التسلية بدلا من السلبية . ونكون أفضل خبير من تكرار محاولة كما نكون أفضل واكثر إهتماما من خلال الملاحظة . إذ يستطيع الرسام أن يقدر براعة الحبر أفضل من قيام غير الرسام بذلك . ومن هنا فإن الشخص الذى يمارس بعض الأنواع المختارة للتسلية يحصل على تسلية مضاعفة منها .

كن رجل أعمال متميز

يستطيع رجل الأعمال أن ينضم إلى الكثير من المنظمات الدولية والخيرية وأن يقدم خدماته طوعاً إلى الكثير من الجهات الخيرية .

وإذا كان من الواضح أنك لا تستطيع أن تلبى كل الطلبات ، أو أن يرد عليها كلها . فإن الطريق الأفضل ليكون رجل الأعمال متميزا هو أن يقوم بالأشياء المناسبة لأهدافه فإذا كان يهتم بالاحتفاظ بتقنيات الإدارة وتطبيقاتها الأخيرة فهناك بعض المنظمات التى يمكن الانضمام إليها وهى منتشرة فى مصر والدول العربية .

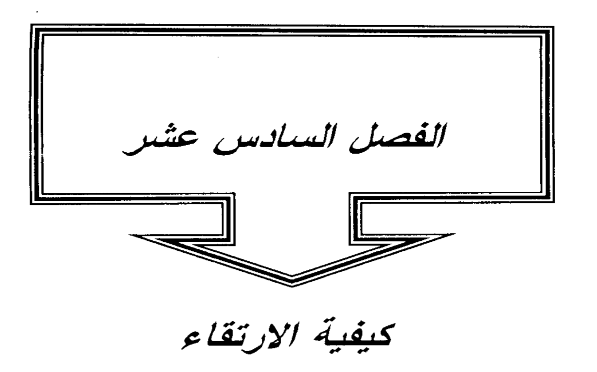
موازنة الوقت

يثير وقت الفراغ الكثير من الأمور مثله مثل وقت العمل ، ويكون من الخطورة التشتت فى الأسلوب إذ لم نقم بالتنظيم المطلوب . إذ يلزم أن نضع الأول فى مكانه الأول ونستطيع ذلك من خلال تنظيم الوقت وتحديد متى وكيف نخصص الكثير من الوقت للأنشطة المختلفة .

ويلزم تنظيم الوقت بعمل تقييم مقارن للأشياء التى تقوم بها . ويساعدنا ذلك على اختيار أنشطتنا بحيث نحصل على التمتع الأكبر والفائدة القصوى منها .

وفى هذا التنظيم يجب أن يترك كل فرد مساحة لما يسمى '' بجزر الصمت'' وهى الأوقات التى يبتعد فيها عن متطلبات كل يوم فى الحياة . ويحتاج كل منا لوقت يتكلم فيه مع نفسه وأن يتأمل فى الهدف الأسمى فى الحياة . وأن يعيد تعبئة قواه الروحية . ويعد هذا جزءاً متكاملا من طبيعتنا، فإذا أهملنا هذه الحاجة العليا ، نجد أن نجاحاتنا المادية لا ترضينا على الاطلاق .





كيفية الارتقاء

الاتجاه الخاطئ

سر الترقى

هذه هى البداية

إلى أين تذهب من الآن ؟

الفصل السادس عشر

كيفية الارتقاء

أيا كان الادعاء بعدم الاهتمام بالمال ، فإن النقود ذات أهمية كبيرة . وهى تؤثر فى سير الحياة . مع ذلك ، قد لا تكون سبب كل أذى ، إلا أنها تكون مسئولة بنقصها عن العلاج الكبير للبؤس والاضطراب العقلى . وهى تسبب انحلال الزواج كما أنها تكون سببا للكثير من الجرائم . وهى تكون المقابل النفسى المرضى فى مجال التجارة وتجعل العمل هاما وممتعا . ولكن لا يعمل معظم الناس لهذا السبب فقط . وقد يقوم الشخص الثرى بالعمل فقط لمجرد الاشباع النفسى . ويتعين إذن أن نهتم جيدا بكيفية الحصول على أفضل مقابل للعمل . وهذا يعنى بالنسبة للأغلبية النمو المرضى . .

الاتجاه الخاطئ

يذهب بعض الأفراد إلى طلب الزيادات، وأنهم يعتقدون بإخلاص للشركة أن تكلفة المعيشة قد أرتفعت منذ الزيادة الأخيرة ، كما أنهم يحتاجون إلى الكثير من النقود لدعم أسرهم النامية .

والبعض الآخر الذى لا يفضل الخضوع لتجربة البدء بطلب بالزيادة ، يبحث عن وظيفة أخرى إذا لم يحصل على زيادات مرضية . وهناك عدد كبير من المديرين التنفيذيين المتطلعين الذين يضجرون بأدائهم فى الشركة وأجورهم فيها .

وعلى نحو آخر ، يسلك هؤلاء مسلكاً خاطئا . إذ أن المرء الذى يعمل يجب عليه ألا يطالب بالزيادة والا يترك عمله للحصول على الزيادة . إذ أن الزيادة فى الأجر تؤدى إليه إذا كان جديرا بها .

سر الترقى

إن سر الترقى والزيادات هو أن تصبح اكثر أهمية لرخاء الشركة وأن تنتج اكثر وأن تصبح اكثر فاعلية وأن تعلم الكثير عن التكنولوجيا وتحسين العمل . وإذا توافرت كل هذه العوامل ، فإن الفرد تزداد خبرته فى المعرفة بالأعمال وكيفية وصلاحية إتخاذ القرار وصنعة وتقنية المعرفة . وما نقوله يعد أمراً طويلا . وهو بالطبع يكون كذلك . إذ أن ثمن النجاح يكون باهظا. وهذا هو هدف هذا الكتاب وكان يمكن أن يكون عنوانه كيف تحصل على الترقى والزيادة . واتضح بعد إعداد الباب الأول أن هناك مجالات كثيرة للأعمال متعلقة . وعالجت الأبواب الأربعة عشر التالية الجوانب المختلفة للعمل فى التطوير فى دور المدير الناجح . ويكون من الملائم أن نراجع هذه الجوانب فى هذا الوقت لوضعها فى المركز الملائم من هذا الكتاب . والباقى هو صدى لأصول الكتاب :

١ - *البدء ببناء الصورة التنفيذية* : لا يكتسب الشخص الملامح التنفيذية والتقاليد فى ليلة واحدة .وإذا أراد أن يحصل عليها عندما تحين الفرصة والملائمات ، فإنه يجب أن يبدأ فى تطويرها الآن ولا تأتى الظروف الملائمة للشخص الا إذا كان مستعدا لها .

ويجب أن يناضل للوصول إلى صورة الرجل الذى يرتبط بالقيام بالعمل الأعلى . ويتطلب الجهد تضحية ولكن المحصلة النهائية تكون مجزية .

٢ – *توجيه التصور الشخصى نحو النجاح :* إن ما يعتقده الشخص حول نفسه يملى سلوكه . ومن هنا فإن المعتقدات الهدامة يمكن اكتشافها واستبدالها بالمعتقدات التى توجهنا نحو النجاح . ويتعين أن نكرس ربع الساعة يوميا لشغل العقل بالمعانى الحية عن الذات العاملة بنجاح .

فإذا حدث ذلك فإن فرص الوصول للنجاح تكون جيدة كما تخيلتها .

٣ – *تعلم صنع القرار :* لا يصل الشخص إلى درجة هامة من النجاح فى الأعمال إذا لم يكن مستعدا لاتخاذ قرارات هامة فى مواقف العمل المتنوعة. ولكى يكتسب رجل الأعمال هذه الأهلية ، فيجب أن يتعلم التقنيات المختلفة لحل المشكلة وأن يمارس ذلك حتى لو كان خبيرا بها فلنتعلم الكثير حول كيفية صنع القرار ما أمكن ذلك . ولنطبق ذلك على النقص الذى نراه بالنسبة لمعوقات صنع القرارات الفعالة . ولنحاول إزاحة العراقيل البيئية أمام أعمالنا . ويمكن الاستفادة من مزايا برنامج المركز حول ملائمات صنع القرار .

٤ – *التفكير كرئيس تنفيذى :* يكون للرئيس التنفيذى وجهة نظر واحدة فى شركته . ويكون هم الرئيس هو تحقيق أعلى قدر من الأرباح بالنسبة لحملة الأسـهم الغائبين الذين لا يكون لهم علاقة بالأعمال الداخلية للشركة .

ولتعالج المشاكل التى واجهتك وفقا لوجهة نظر الرئيس . ولتفكر فى حدود الربح . ولتكن خبيرا بالمقرر عندما يكون هناك تنازع بين مصالح الشركة ومجموع المستخدمين . وعند وضع الرقابة واستمرارها على العمليات ، يجب التأكد من معالجة أى نزاع ينشأ بين ربح الشركة ورفاهية ومصالح العاملين .

٥- *تطوير الشخصية القوية :* إن شخصية الرجل هى طريقة التأثير فى الآخرين . ويعد رأى الناس لصالحه أو ضده واهتمامهم أو عدم اكتراثهم به أمر هام بالنسبة لرجل الأعمال . ولذلك يجب أن يكافح من أجل تطوير الشخصية القوية التى تحوز على احترام ورضاء الآخرين ويجب البدء بتعليم الشخصية نقاط القوة والضعف . ويمكن عمل هذا بمساعدة الاختبارات والكتب . ويجب النظر لكل جوانب الشخصية : المظهر المادى الجسمانى ، الأصول الثقافية والذهنية ، الاستقرار العاطفى والاضرار (المساوئ) ويجب تدعيم القوة واستبعاد الضعف .

٦- *تحسين القوى العقلية :* إن رجل الأعمال الذى ينمى عقله بالتدريج بفاعلية ، يكون ناجحا فى الحال أو يكون مستعداً لمشروعه وهو يقوم بالاشياء بطريقة صحيحة ويضعها فى جدول مرتب كمصدر لمعلومات صحيحة ويكون له ذاكرة قوية بالنسبة للموضوعات الهامة .

وتعمل الدراسة لموقف العمل على استبعاد التأثيرات التى تصرف انتباهه. ويتعين تعلم التركيز بدقة فى كل عمل مطروح ، وممارسة تقنيات الذاكرة وتحسينها حتى تكون متفقة مع الوقت والتذكر المطلوب .

٧- *الوصول للفاعلية : تنتج الفاعلية من التنظيم .* إن رجل الأعمال الذى يتعلم كيف يقسم عمله إلى أقسام إدارية ، ويقوم بالجزء المناسب فى الوقت المناسب ويرتب الأشياء المؤداة ، يكون افضل وأسرع من الشخص غير المنظم.

وينبغى دراسة العمل مدة كافية من الزمن وبطاقة مناسبة .ويتعين تجميع الأنشطة وترتيبها وفقا لأهميتها ، مع تطبيق الخطط من التأكد من أن العمل يمر من خلال المكتب ولا يبقى فيه .

٨- *العمل بفاعلية مع الآخرين :* لكى يكون رجل الأعمال ناجحا ، فإنه يتعلم كيف يعمل بفاعلية مع الآخرين ويجعل الآخرين يعملون معه . وما لم يعمل الأفراد كفريق منظم فإنهم يعملون فرادى مع الآخرين .

وينبغى المبادرة بتطبيق فريق العمل ، مع إرساء الصداقة ، حتى لو كان قد وقع خطأ ، ويجب استخدام الاقناع وقواعد السلوك فى التعامل مع الرؤساء والمرووسين .

٩- *الإحاطة بالاعلام :* إن التغيير الذى يتم فى الأعمال اليومية يتم بسرعة، بحيث يكون الشخص متأخراً إذا لم يتابعه . ومن ثم فإن التعليم هو عملية مستمرة . ويتعين تكملة برنامج المركز وذلك للحصول على أساس كامل ، مع الإحاطة بما يجرى فى منطقة الأعمال من خلال المنشور فى مطبوعات الحكومة ، الجمعيات التجارية ، الغرف التجارية ، المعاهد ، المؤسسات والمكتبات . ويلزم تعلم تقنية البحث .

١٠- *ممارسة العلاقات العامة :* يقوم رجال الأعمال المشهورين بالعلاقات العامة من ناحية شخصية ، لأنهم ينفذون الأعمال ويحصلون على اعتراف واسع لانجازاتهم . وقد تعلموا أن يكونوا خبراء فى ممارسة هذا الفن .

ويتعين أن يكون هذا العمل للقيام بالأعمال المناطة بالشخص فى الشركة. ويتبقى تعلم تقنيات خلق أخبار الوقائع الجديرة بالاهتمام مع تطبيق ذلك على وضع أعمالك . وإذا تيسرت الدعاية المناسبة ، فإنه يجب تسويقها للحصول على أكبر مكسب منها واكبر مساحة .

١١- *تسخير قوة الخطابة والحديث :* عندما يتكلم رجل الأعمال الناجح تحدث أشياء . إذ أنه قد استخدم قوة الخطاب وأنه يجعل الناس يفعلون ما يريده .

فلنتعلم كيف نقرب المستمع من وجهة نظرنا ، وذلك بأعداد الخطاب وتحديد أهدافه وتحديد أسلوبها وتحديد كل عنصر فى الحديث مع تطبيق التقنيات المعروفة لاستقباله الفعال عند إلقائه . ولنحصل إذن ميزة ملائمة الحديث .

١٣ - *الاحتفاظ بالإعتدال :* إن من يرغب فى الفوز فى الأعمال ، يعمل تحت ضغط ومن ثم يكون تحت تأثير الانفعال العصبى ولذلك يجب على رجل الاعمال ان يحتفظ. بجسمه فى قمة الاعتدال. مع اكتساب الاتجاه العام فى المأكل وعاداته . وليأكل ما هو مفيد له فقط .

ويجب القيام ببرنامج يومى يمكن تنفيذه فى أى مرحلة من العمر وفى ظل أى ظروف جسدية تجعل العمود الفقرى والجهاز التنفسى والهضمى فى حالة صحية جيدة ويشمل ذلك العقل كما يشمل الجسد . ويجب تحديد الأهداف للوصول للتقدم .

١٤ - *تخطيط الأنشطة الأسرية والاجتماعية :* يجب على رجل الأعمال أن ينظم أعماله بعيدا عن تجارته ليس فقط لسعادته ولكن لتحقيق أهدافه . ويجب أن تكون الزوجة شريكة فى الأهداف الخاصة بالعمل ولنختار الأصدقاء بعناية والتسلية بطريقة ملائمة . ولتصبح قارئا . ويجب الا تضيع وقت الطعام والتحق بالنوادى التى تكون أهدافها ملائمة لأهدافك .

هذه هى البداية

نحن الآن على مشارف نهاية صفحات النص الأول فى سلسلة المركز وإذ كنت مؤد لكل ما تم مناقشته فى هذا المجال فإنك تكون شخصا غير عادى. ويمكنك أن تحاول تحسين نفسك والارتقاء بها فى مختلف هذه الاتجاهات من الآن وحتى يوم تركك للأعمال .

ولن يكون ذلك بالنسبة لك نهاية الدراسة حول كيفية تطوير الملامح الشخصية الضرورية لنجاح رجل الأعمال ولكنها البداية .

إلى أين تذهب من الآن ؟

عندما يتم وضع كل نصوص سلسلة المركز(الفائزون) ، فإنها تغطى كل جوانب الأعمال . التى يجب أن يعملها الشخص ويكون قادرا على استعمالها إذا اراد أن يكون مجهزاً بطريقة سليمة للقيام بمشروع تجارى حديث . ويكون كل تركيب فى هذه السلسلة هام باعتبار أن العمل والفرد هامين لأنه سيكون الكتاب الوحيد الذى يعالج الصفات الشخصية التى يجب أن تكون لرجال الاعمال حتى ينجح .

وتكون الخطوة التالية هى قراءة المحاضر التى حررت لملازمة هذا النص والموجودة بآخر هذا الكتاب.

وإذ أكملت هذا الكتاب ، تبدأ بقراءة التسويق ، وهذا هو الجزء الثانى من السلسلة لبيان ما يحتاجه رجل الأعمال من معرفة بنظم التسويق وستجده كتابا عمليا وشيقا لقراءته ، كتب بأسلوب واضح دون غموض أو استخدام للاختصار .

* محتويات الكتاب *

- إستخدام قوة الكلام (مخاطبة الجماهير) .
- إلقاء الخطاب .
- عليك ان تتبنى وجهة نظر المستمع.
- اختيار الموضوع.
- ما هى عيوب الحديث .
- انتقاء المفردات.
- هل ينبغى ان تقرا ام تحفظ ام ترتجل.
- قائمة فحص المتحدث.

- اننا نعمل كى نموت.
- لماذا كتب هذا الفصل.
- الفطرة السليمة فيما يتعلق بالطعام.
- تناول قدرا كبيرا من البروتينات.
- التمرينات الرياضية.
- كيف تبدأ.
- مكان و زمن و كيفية الممارسة.
- النظام اليومى.
- تمرينات التسخين.
- التعامل مع الاعضاء الداخلية يدويا.
- تمرينات التنفس.